www.monitor.co.at

5 Mai 07

monitor

Das Magazin für Informationstechnologie

Suchen & Finden: „Enterprise Search“

Canon i-SENSYS MF4690PL

Bis zu 40% der Arbeitszeit werden für das Suchen nach Dokumenten und Informationen aufgewendet. Lösungen zur professionellen Informationssuche innerhalb und außerhalb der Firma sind also kein Luxus, sondern steigern Produktivität und Qualität der Arbeit.

- **Mobile Business 2007:** Mobile Middleware
- **Branchen-Monitor:** Digitales Gesundheitswesen
- **Marktübersicht:** Multifunktionsdrucker

„Wir verstehen den Mittelstand.“

Georg Komornyik, S&T Geschäftsführer Österreich

Siehe Seite 20

Hier sollte Ihr Name stehen. Fragen Sie uns nach einem Abo. Tel. 01 | 74095-466

ISSN 1021-271X P.B.B ZUL.NR. 02Z031040M – VERLAGSORT WIEN, VERLAGSPOSTAMT 1110 WIEN

Eine Mittelstandslösung von SAP, die sich für unsere Firma rechnet?

Es geschehen noch Zeichen und Wunder!

SAP®-Softwarelösungen, die sich jedes Unternehmen leisten kann – egal welcher Größe und Branche. Kein Wunder also, dass mehr als 65%* der SAP-Kunden kleine und mittelständische Unternehmen sind. Sie alle wissen aus täglicher Praxis-Erfahrung: SAP. Wie für mich gemacht. Mehr über unsere einzigartigen Softwareangebote unter **www.sap.at/mittelstand**

©2007 SAP AG; SAP und das SAP-Logo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern. O&M SAP EC 13/07 AT

*Basis: bei Dun & Bradstreet, Inc., gelistete kleine und mittelgroße Unternehmen mit 1 bis 2500 Mitarbeitern. Dazu zählen auch SAP-Kunden, die über Partner vertriebene SAP® All-in-One und SAP® Business One Lösungen einsetzen.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

SAP®

Suchen & Finden: Gewusst wie!

Bis zu 40% der Arbeitszeit werden in Unternehmen für das Suchen nach Dokumenten und Informationen aufgewendet. Lösungen zur professionellen Informationssuche können also deutlich dazu beitragen, die Produktivität und die Qualität der Arbeit zu steigern. In unserem „Thema" zeigen wir Ihnen diesmal auf, wie Sie dabei am besten vorgehen.

DI Rüdiger Maier, Chefredakteur

MONITOR-Autor Alexander Hackl hat für Sie das „Thema" dieses Monats recherchiert und festgestellt, dass Wissens- und Informationsmanagement eine oft unterschätzte Management-Aufgabe ist. Geht es doch darum, das intellektuelle Kapital einer gesamten Organisation zu dokumentieren und gezielt einzusetzen. Unterstützende Werkzeuge dafür sind etwa Dokumentenmanagement-Systeme (DMS), Web-Content-Management-Systeme (WCS), Workflow-Management-Systeme, elektronische Aktenverwaltung, Portalsysteme und mehr. Als Klammer über all diese Teildisziplinen hat sich der Begriff Enterprise Content Management (ECM) etabliert.

Ein Grundproblem beim Suchen & Finden besteht darin, dass ungefähr 80% der Informationen unstrukturiert vorliegen, etwa in Mails. Um dieser Herausforderung Herr zu werden, gehen aktuelle Techniken teilweise weit über das hinaus, was herkömmliche Suchmaschinen bisher leisteten. Sie zeigen zum Beispiel zu jedem gefundenen Dokument Titel, Autor, weitere beteiligte Personen, eine Kurzzusammenfassung und andere Meta-Informationen an. Das Thema „Enterprise Search" hat sich damit zu einer wichtigen Subdisziplin von ECM entwickelt. Bemerkenswerte technologische Innovationen kommen hier auch von neuen, kleinen Anbietern (z. B. aus Österreich), die in den internationalen Marktrankings unerwähnt bleiben. Lesen Sie mehr dazu ab S. 12.

Geld für KMUs

Kleine und mittlere Unternehmen, kurz KMUs, prägen sowohl die österreichische als auch die europäische Wirtschaft. Ihre Förderung ist eine der zentralen Aufgaben nationaler und europäischer Wirtschaftspolitik. Mit der europaweiten Initiative „European Union Grants Advisor" leisten auch die drei IT-Anbieter Microsoft, Intel und Hewlett-Packard ihren Beitrag zur Unterstützung von KMUs. MONITOR-Autor Christian Henner-Fehr hat sich die Initiative näher angesehen und das Wichtigste ab S. 6 für Sie zusammengefasst.

Obwohl die EU nämlich jedes Jahr viele Milliarden Euro in die Wirtschaft ihrer Mitgliedstaaten steckt, erreicht sie die KMUs damit kaum. Nur etwa 1% von ihnen schafft es, sich ein Stück von diesem großen Kuchen abzuschneiden. Auf EU-Ebene hat man das Problem erkannt und versucht über finanzielle Anreize, die Unternehmen für das Thema Förderungen zu interessieren. So wurde etwa im gerade angelaufenen 7. EU-Forschungsrahmenprogramm der Fördersatz für KMUs von 50 auf 75% angehoben. Und mit dem Rahmenprogramm für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (CIP) steht ein weiteres Instrument zur Verfügung.

Mobile Business

Der Trend zu mobilen Unternehmenslösungen wird auch die nächsten Jahren weiter anhalten: Studien belegen, dass in den kommenden drei Jahren ein durchschnittliches Wachstum von rund 20% zu erwarten ist. MONITOR-Autor und Unternehmensberater Dipl.-Ing. Georg Lankmayr hat für den ersten Teil unserer „Mobile Business"-Serie (ab S. 34) den Markt für „Mobile Middleware" in Österreich eingehend untersucht. Hier konkurrieren meist kleinere Mobility-Spezialisten, die auf Middleware-Plattformen Marke „Eigenentwicklung" setzen, gegen die Anbieter von Standardprodukten etablierter Hersteller wie Sybase oder SAP. Während für Letztere das mobile Geschäft meist ein Nebenschauplatz ist, stellt es für die erste Gruppe in der Regel das Kerngeschäft dar. Was dieser Unterschied bewirken kann, hat bereits ein kanadischer Softwareentwickler bzw. Endgerätehersteller bewiesen, der in zehn Jahren mit einem Produkt namens „BlackBerry" am Establishment der Softwarebranche vorbei zum Weltmarktführer für mobile E-Mail-Dienste avancierte. Hinter der Erfolgsgeschichte des Herstellers „Research in Motion" (RIM) steht letztlich die mobile Middleware, der sogenannte „BlackBerry Enterprise Server". Das Herzstück einer mobilen Business-Lösung stellt heute nämlich in der Regel eine mobile Middleware-Plattform dar.

Einer der Vorreiter im mobilen Bereich ist das heimische Gesundheits- und Sozialwesen, dass Mobilitäts-Experte Lankmayr für den „Branchen-MONITOR: Öffentlicher Sektor" ab S. 29 näher beleuchtet. Rund 90.000 Beschäftigte können hier von integrierten IKT-Lösungen profitieren. Durch die hohen Mobilitätsanforderungen von verschiedensten Berufsgruppen (Ärzte, Pfleger, Sanitäter), den großen Mengen an Informationen und dem hohen Abstimmungsaufwand zwischen Personen und Institutionen wurde dieser Sektor zum Vorzeigebeispiel mobiler Innovationen.

Viel Erfolg mit IT und ein anregendes Leseerlebnis wünscht Ihnen Ihr

Inhalt | Mai 2007

Wirtschaft

KMU: Die schwierige Suche nach Fördergeldern . . . 6
REBOOT . . . 8
ICT Cluster Burgenland . . . 9

Lösungen

IT-Austria / Sun: Ganzheitlicher Ansatz . . . 10

Thema | Informationsmanagement

Enterprise-Search: Weniger suchen - mehr finden . . . 12
Integrierte Informationsverarbeitung . . . 15
Von wegen kleinkariert . . . 16
Content Management PLM-Lösung . . . 18
EHG Stahlzentrum: Materialerzeugnisse im Web . . . 19
S&T Österreich: Info-Management im Fokus . . . 20
Digitale Behandlung für gesunde Akten . . . 21
Produkte und Prozesse in Topform . . . 23
Druckkopf - stillgestanden! . . . 26
Marktübersicht: Multifuktionsgeräte (MFP) . . . 28

Branchenmonitor: Öffentlicher Sektor

Die digitale Vernetzung im Gesundheits- und Sozialwesen . . . 29
Optimierte Abläufe im Pflegebereich . . . 31
„GSD goes PDA" . . . 32
Studie zum Einsatz von IT in Krankenhäusern . . . 33

Mobile Business 2007 - Teil 1

Markt für Mobile Middleware in Österreich . . . 34
Mobilisieren Sie Ihren Außendienst . . . 36
Ausgewählte mobile Lösungsanbieter in Österreich . . . 38
H.U.I. - mobiles Internet zu Festnetzpreisen . . . 40

Strategien

SaaS: Überraschung durch Details . . . 42
Im Interview: Google-Österreich-Chef Karl Pall . . . 44
Umsatzsprung mit SOA . . . 46
CA World 2007: Man spricht nicht mehr über Software . . . 47

Netz & Telekom

Der oberste IT-Polizist . . . 48
19-Zoll-Verteilerschränke bei KSI . . . 49
HP rüstet das Netzwerk von innen und außen . . . 50
Verkehrsregelung mit höchster Präzision . . . 51
Gut kommuniziert . . . 52

Hard & Software

Monolaserdrucker für mittlere Arbeitsgruppen . . . 53

Moniskop

Bücher . . . 54

Aus der Redaktion

Editorial . . . 3
Inserentenverzeichnis . . . 55
Impressum . . . 55

Branchenmonitor: Digitale Vernetzung im Gesundheits- und Sozialwesen

Mobile Business 2007: Markt für Mobile Middleware in Österreich

MEHR SPEED FÜR IHR BUSINESS!

*Unverbindliche Preisempfehlung in EUR inkl. MwSt.
MAXDATA ist ein international eingetragenes Warenzeichen. Celeron, Celeron Inside, Centrino, Centrino Logo, Core Inside, Intel, Intel Logo, Intel Core, Intel Inside, Intel Inside Logo, Intel Viiv, Intel vPro, Itanium, Itanium Inside, Pentium, Pentium Inside, Xeon, und Xeon Inside sind Marken der Intel Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA oder anderen Ländern. Das Microsoft Logo ist ein eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle übrigen Markennamen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller sein und sollen als solche betrachtet werden.

So geben Sie den Takt in Ihrem Business an. Aktuelle MAXDATA Server Hardware mit Intel® Xeon® Quadcore-Prozessoren verkürzt lästige Wartezeiten. So kann sich Ihre Mannschaft auf das Wesentliche konzentrieren.

Der MAXDATA PLATINUM 3200 I bringt Servertechnologie vom Feinsten. Er schöpft seine brachiale Leistung aus ganzen vier Prozessorkernen! Mit dem Intel® Xeon® Quadcore-Prozessor 5310 ist Ihr Server mit zwei Intel® Core™2 Duo Kernen nebeneinander ausgerichtet und bringt eine doppelte Leistung. Mit seiner Technik können Multi-Core-CPUs und 64-bit-Architekturen zeigen, was sie können. Performance und Sicherheit garantiert der Server darüber hinaus durch bis zu zehn Festplatten mit SAS-Unterstützung.

Performant - Sicher - Erweiterbar!

Setzen Sie in Sachen Server – Technology von MAXDATA. Mehr dazu unter **www.maxdata.at** oder telefonisch unter **01/27789-0.**

MAXDATA
INDIVIDUALTECHNOLOGY

MAXDATA PLATINUM 3200 I: Intel® Xeon® Quadcore-Prozessor 5310 (1,60 GHz, 8 MB Cache), Intel® E5000P Chipsatz, 2 x 1 GB FB-DIMM 667 RAM mit ECC, 3 x 73 GB 15k hot swap SAS Festplatten (RAID 5 vorkonfiguriert), 6 hot swap Festplatteneinschübe, Intel® SRCSAS144E S-ATA/SAS RAID-Controller, DVD-ROM Laufwerk, Standgehäuse, 2 x 830 W redundante hot swap PFC Netzteile, redundante hot swap Lüfter, 3 x PCI Express x8, 1 x PCI Express x4, 2 x PCI 64 bit / 100 MHz, Remote Management Modul (Keyboard-Video-Maus Übertragung über LAN), DR DOS Preload, MAXDATA System Manager und MAXStart Installations-CD Software, 36 Monate Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag, **€ 4.999,–* inkl. MwSt.**

KMU: Die schwierige Suche nach Fördergeldern

Kleine und mittlere Unternehmen, kurz KMU, prägen sowohl die österreichische als auch die europäische Wirtschaft. Ihre Förderung ist eine der zentralen Aufgaben nationaler und europäischer Wirtschaftspolitik. Mit der europaweiten Initiative „European Union Grants Advisor" leisten auch die drei großen Firmen Microsoft, Intel und Hewlett-Packard ihren Beitrag zur Unterstützung von KMU.

Christian Henner-Fehr

Die Zahlen sprechen eine eindeutige Sprache. Mehr als 99% der österreichischen Unternehmen haben bis zu 250 Mitarbeiter und gelten damit nach EU-Definition als KMU. Auf europäischer Ebene sehen die Zahlen ähnlich aus. Das wirtschaftliche Leben Europas wird also zu einem Großteil von diesen Firmen geprägt. Obwohl die Europäische Union jedes Jahr viele Milliarden in die Wirtschaft ihrer Mitgliedstaaten steckt, erreicht sie die KMU damit kaum. Nur etwa 1% von ihnen schafft es, sich ein Stück von diesem großen Kuchen abzuschneiden.

Auf EU-Ebene hat man das Problem erkannt und versucht über finanzielle Anreize, die Unternehmen für das Thema Förderungen zu interessieren. So wurde etwa im gerade angelaufenen 7. EU-Forschungsrahmenprogramm der Fördersatz für KMU von 50 auf 75% angehoben. Und mit dem Rahmenprogramm für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (CIP) steht ein weiteres Instrument zur Unterstützung von KMU zur Verfügung.

Viele dieser Unternehmen erfahren aber nie von solchen Fördermöglichkeiten. Um diese Informationsdefizite abzubauen, haben Microsoft (www.microsoft.com), Intel (www.intel.com) und Hewlett-Packard (www.hp.com) die Initiative „European Union Grants Advisor" (EUGA) ins Leben gerufen. Herausgekommen ist dabei der EU-Fördermittelratgeber, eine Datenbank, die Informationen über technologieorientierte Fördermaßnahmen und -programme auf europäischer, nationaler und regionaler Ebene bereithält. In 19 europäischen Ländern existiert dieses Angebot mittlerweile. „Aktuell ist der Launch der Initiative auch in den restlichen EU-Staaten in Vorbereitung, ich gehe davon aus, dass bis Ende Juni 2007 die Initiative auf den gesamten EU-27-Raum ausgedehnt sein wird", beschreibt Günter Schneider, bei Microsoft europaweit für EUGA verantwortlich, die Zukunftspläne.

Die Datenbank listet fast 300 Förderangebote in Österreich auf

Microsoft Österreich hat die Förderdatenbank (www.microsoft.com/austria/kmu/euga) mit fast 300 Förderangeboten in seinem KMU-Portal angesiedelt. Seit dem Launch im Oktober 2005 habe man circa 120.000 Page Views und knapp 40.000 Unique Visitors auf den Fördermittelseiten verzeichnen können, so Schneider. Das sind ungefähr 10-20% der gesamten Zugriffe auf das KMU-Portal. Eine Herausforderung besteht sicher darin, die Unternehmer auf die Datenbank aufmerksam zu machen. „Ich würde nie auf die Idee kommen, auf der Microsoft-Website nach Förderungen zu suchen", meint etwa Christian Csank, Geschäftsführer der Firma Sorex (www.sorex-austria.com), „sondern informiere mich dort über Produkte". Auch wenn Csank die Datenbank nicht kennt, als Förderexperte kann er allemal gelten, gelang es ihm doch gerade, Förderzusagen in Höhe von 1 Mio. Euro zu erhalten.

Um die Datenbank voll nutzen zu können, benötigt der User eine Passport-Anmeldung. Manche wollen das nicht und suchen unregistriert, sprich, sie bekommen dann keine auf ihr Unternehmen zugeschnittenen Förderinformationen.

Die Registrierung hat aber noch einen anderen Vorteil, denn über sie ist es möglich, eine kostenlose Beratung in Anspruch zu nehmen. Diese wird von eurofinder econet (www.eurofinder.at) durchgeführt, einem europaweit tätigen Beratungsunternehmen, das auch die Informationen für die Datenbank zur Verfügung stellt.

Für Manuela Maer, die dort als Beraterin arbeitet, ist klar, dass Informationen alleine nicht ausreichen. „Mit der Hilfe eines Fragebogens loten wir aus, welche Förderungen überhaupt möglich sind", so Maer. Gibt es ein passendes Programm, unterstützt eurofinder das KMU auch bei der Antragstellung.

„Erst im Erfolgsfall erhalten wir eine 10%ige Provision", verweist Maer auf das nicht vorhandene Risiko für das einreichende Unternehmen. Bis heute waren es rund 30 Projekte, die insgesamt 1 Mio. Euro an Fördergeldern erhalten haben.

Microsoft übernimmt die Kosten der Erstberatung

Ein Teil dieser Fördergelder ist nach Oberösterreich geflossen. Dort in Rohrbach hat die Firma eworx (www.eworx.at), die unter anderem E-Mail-Marketing-Lösungen anbietet, ihren Sitz. Martin Öller, Geschäftsführer des 2000 gegründeten Unternehmens hat sich beraten lassen und erhielt dank der Unterstützung von eurofinder Förderungen vom Land Oberösterreich und von der AWS (www.awsg.at). Dementsprechend positiv ist auch seine Meinung zu diesem Angebot, denn das Risiko sei für sein Unternehmen gleich Null gewesen, der Aufwand gering, so Öller. Mit seinem neuen Projekt wird er es auf alle Fälle wieder versuchen. Und dabei auch von Microsoft unterstützt werden, denn die Erstberatungskosten trägt der Softwarekonzern. Zusammen mit den Aufwendungen für die Datenbank kommt da eine ganz ordentliche Summe zusammen, die aber Betriebsgeheimnis bleibt.

Für Günter Schneider ist die Initiative Bestandteil der Corporate Social Responsibility, „da wir darin eine Möglichkeit sehen, nicht nur die EU bei der Erreichung der sogenannten Lissabon-Agenda zu unterstützen, sondern insbesondere unseren Beitrag dazu zu leisten, dass vor allem Klein- und Mittelbetriebe in Österreich und den anderen EU-Staaten mit IKT produktiver, konnektiver und wettbewerbsfähiger werden".

Das Beispiel eworx zeigt aber auch, dass es bis jetzt vor allem gelungen ist, nationale Förderprogramme anzuzapfen, wie Maer bestätigt. Das Lukrieren von EU-Mitteln bleibt also das große Ziel, schließlich geht es dort um wesentlich mehr als ein paar Millionen.

Hier tritt dann aber auch wieder das Manko auf, dass die von Microsoft, Intel und HP im Rahmen von EUGA entwickelte Datenbank nur eine Anlaufstelle von vielen ist. Auch die Wirtschaftskammer oder das BMVIT stellen beispielsweise Förderdatenbanken zur Verfügung. Die Stärke des EU-Fördermittelratgebers liegt in seiner internationalen Ausrichtung, die es einem KMU zum Beispiel erlaubt, sich über Förderungen in Schweden oder anderen EU-Staaten zu informieren. Nur: Solange die KMU Förderungen im eigenen Land nicht in Anspruch nehmen, lohnt sich auch der Blick ins Ausland nicht.

Vielleicht lassen sich die Datenbanken ja zukünftig zusammenlegen? Das ist ein Wunsch, den zumindest die KMU äußern.

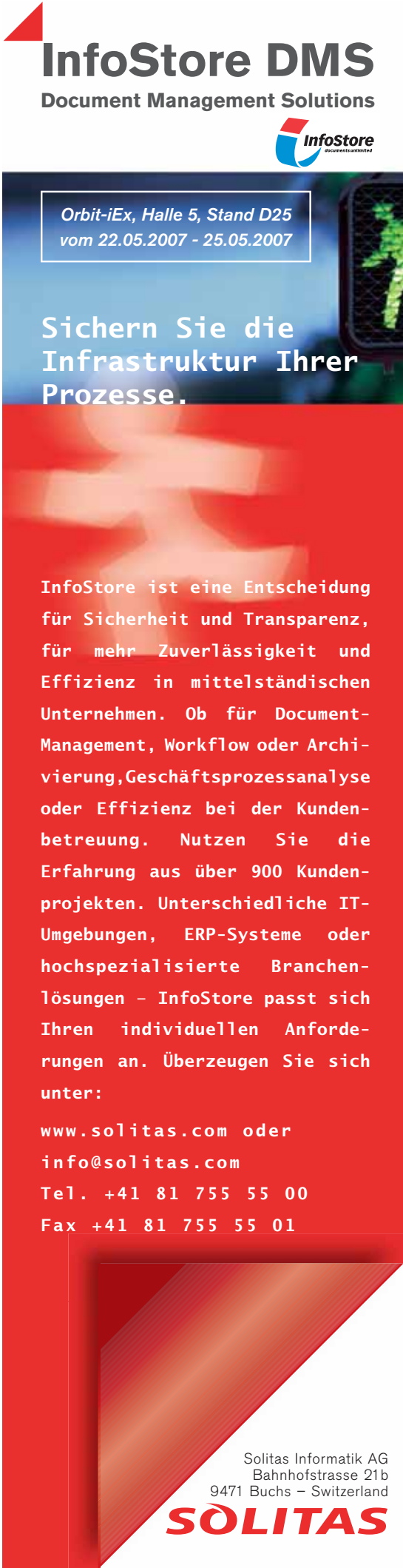
DynaTrace mit US-Investor

Der US-Investor Bain Capital Ventures hat sich am Linzer Softwarehersteller dynaTrace beteiligt.

Knapp ein Jahr nach ihrem Markteintritt hat dynaTrace software GmbH einen Finanzinvestor an Bord geholt. Bereits im ersten Geschäftsjahr konnten die Planzahlen mit Aufträgen aus dem DACH-Raum übertroffen werden.

Im nun laufenden zweiten Geschäftsjahr sollen die Umsätze zu 50% aus Europa und zu 50% aus Amerika kommen. Die Tochterfirma dynaTrace Inc. in Boston, Massachusetts, hat mit sieben Mitarbeitern bereits ihre Arbeit aufgenommen. „IT-Experten haben schon lange nach einer Möglichkeit gesucht, eine Transaktion über verteilte logische und/oder physische Systemgrenzen hinweg zu verfolgen. Dies wurde als Heiliger Gral im Application Perfomance Management (APM) angesehen, weil die Anwender damit erstmals hinter die Monitoring-Ergebnisse blicken und direkte Korrekturen vornehmen können. DynaTrace hat diesen Next Generation Approach für das Performance Management gefunden.

Es handelt sich damit um die einzige Lösung, die ausreichend tiefe Diagnosedaten liefert, um die kompliziertesten Applikations-Probleme zu lösen", erläutert Benjamin Nye, Managing Director von Bain Capital Ventures, als Begründung für den Einstieg beim Unternehmen.



Invest AG / RLB OÖ verdreifacht Beteiligung an frontworx AG

Österreichs größter Private-Equity-Fonds erhöht Beteiligung an Consulting-Unternehmen aus Wien.

Die Invest Unternehmensbeteiligungs Aktiengesellschaft hat ihre Beteiligung am österreichischen Consulting Unternehmen frontworx AG mehr als verdreifacht und auf 16% aufgestockt. Die Invest AG ist der Private-Equity-Fonds der Raiffeisenlandesbank Oberösterreich Aktiengesellschaft (RLB OÖ).

Die Erhöhung der Beteiligung ergänzt die Expansionspläne der frontworx AG für 2007. Das Unternehmen mit Hauptsitz Wien ist Spezialist für SAP Consulting und Entwicklung. Frontworx fokussiert auf drei Kernbereiche: SAP CRM (Customer Relationship Management), SAP BI (Business Intelligence) und SAP NetWeaver.

Das Unternehmen hat sich durch zahlreiche Integrationsprojekte, insbesondere im Bereich SAP NetWeaver, als XI-Spezialist in Österreich positioniert und ist langjähriger Partner im RLB-OÖ-Netzwerk.

Gegründet wurde die frontworx AG im Jahr 2001 durch ein Spin-off der Plaut AG. Die insgesamt 30 Mitarbeiter und Consultants sind österreichweit im Einsatz und betreuen Kunden in den Branchenschwerpunkten öffentlicher Bereich (Public Sector), Telekommunikation und Finanzdienstleistung.

www.frontworx.com

REBOOT

Die großen Telekomanbieter sind derzeit auf der Suche nach der „Killerapplikation" für ihr mit teuren Investitionen am Leben gehaltenes Festnetz. Die Lösung glauben sie in IPTV gefunden zu haben.

Conrad Gruber

Die neue Medienwelt soll uns in Zukunft völlig neuartige „Ökosysteme" der digitalen Fernsehunterhaltung bringen. Die Grundlage dafür ist das sogenante IPTV, ein auf dem Internet-Protokoll basierendes digitales Fernsehen über Breitbandleitungen.

IPTV-Befürworter reagieren leicht verschnupft, wenn man zu ihrer Erfindung einfach Internet-TV sagt. Ein Internet-TV können irgendwelche Fernsehsender, die über das offene Internet zur Verfügung stehen, sein, oder, noch simpler, zum Beispiel Filmsammlungen auf YouTube oder sonstige Realtime-Flash-Spielereien. Davon will sich IPTV aber bewusst absetzen, denn es wird mehr geboten: Geschlossene Benutzergruppen, garantiert stabile breitbandige Verbindungen, Interaktion in einer Community, speziell auf Zielgruppen zugeschnittener Content usw.

Doch aller Anfang ist schwer: In Österreich bietet die Telekom Austria IPTV unter dem Namen aonDigitalTV als erster an, jedoch hält sich die Kundenzahl bis jetzt noch in Grenzen. International haben Anbieter wie Pacific Century Cyberworks (PCCW) in Hongkong, France Telecom, Telefonica oder Verizon immerhin bereits jeweils mehrere Hunderttausend IPTV-Kunden an Land gezogen.

Doch wozu das Ganze? Reicht nicht das gute alte Kabelfernsehen, das nun sowieso durch die Umstellung auf Digital-TV zumindest in Grundzügen interaktiv zu werden verspricht? Naja: Letztlich bestimmt die Art der Aufbereitung der Inhalte die Kundengunst. IPTV versucht in Zukunft so etwas zu werden wie „Fernsehen 2.0", also eine umfassende Plattform für Nutzer-zu-Nutzer-Interaktion.

Im Klartext heißt das: IPTV-Communities können ihr eigenes Programm gestalten und im gemeinsamen Netzwerk auf Sendung gehen, interagieren, diskutieren, abstimmen und was auf immer. Das ist es, was die IPTV-Auguren als neue „Ökosysteme" der Fernseh-Unterhaltung bezeichnen.

Der Unterschied zum Internet ist u. a. eine klar zu bedienende Fernseh-Plattform, die keine speziellen Web-Kenntnisse erfordert und somit auch für nicht so internetaffine Personen geeignet ist. Und das soll einschlagen: IPTV-Prognostiker rechnen mittelfristig einer Millionenschar an Kunden auf der ganzen Welt. ❑

Karriere

Wolfgang Gruber, langjähriger Generaldirektor von Hewlett-Packard Österreich, übernimmt Managementaufgabe in neu gegründeter Wachstumsregion: Er wird als General Manager Imaging & Printing das Enterprise Business in der Region Middle East, Mediterranean and Africa verantworten.

Hans Tschuden startet als CFO der Telekom-Austria-Gruppe. Tschuden kommt von Wienerberger, wo er in rund 20 Jahren alle Karrierestationen eines Finanzexperten absolviert hat, beginnend bei der Position als Controller über die Geschäftsführung von Tochterfirmen bis hin zum Finanzvorstand.

Im Zuge der Fusion zwischen dem Linzer PC-Hersteller chiligreen und der börsennotierten Lintec AG hat deren Aufsichtsrat die Bestellung von **Gerald Wirtl,** 32, zum zweiten Vorstand beschlossen. Chiligreen-Gründer Wirtl wird innerhalb der Unternehmensgruppe fortan das Geschäftsfeld Handel verantworten.

Claudia Jandl, 32, hat beim IT- & Consulting-Unternehmen frontworx AG die Leitung von Marketing & Vertrieb übernommen. Die erfahrene Marketing-Frau wechselte von der mobilkom austria AG zu frontworx und vollzog ihren Karrieresprung ins Topmanagement.

Dieter Vlach, 44, hat die Leitung für den Bereich Softwareentwicklung bei der Ramsauer & Stürmer Software GmbH übernommen. Sein Ziel ist es, das Profil der Salzburger Softwareschmiede als erste österreichische Adresse für betriebswirtschaftliche Software noch zu schärfen und auszubauen.

ICT Cluster Burgenland

Im Technologiezentrum Eisenstadt wurde die Schaffung eines Clusters im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) neu initiiert.

Dr. **Manfred Dorner** (Cluster-Betreuer), Ing. **Michael Haas** (GF Certec EDV GmbH), DI **Johann Steszgal** (GF Steszgal & Kerschbaumer & Partner Informationstechnologie GmbH und Obmann der Sparte Information und Consulting der Wirtschaftskammer Burgenland), Mag. **Ernst Gassner** (GF FMB Facility Management Burgenland GmbH), Mag. **Hans Lackner** (Cluster-Manager) und Direktor **Peter Schmitl** (Wirtschaftsservice Burgenland AG - WiBAG) (Foto: WiBAG)

Ziel des Clusters ist die stärkere Vernetzung von burgenländischen Unternehmen aus den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT). Durch die Rahmenbedingungen, die ein Cluster bietet, sollen Wettbewerbsvorteile für jeden einzelnen Partner genutzt werden. Der „ICT Cluster Burgenland" wird mit 15 Partnerunternehmen gestartet und sieht für 2007 ein interessantes Programm an Aktivitäten vor.

Oberste Priorität hat für die FMB Facility Management Burgenland GmbH als Betreiberin der sechs burgenländischen Technologiezentren die proaktive Betreuung und Unterstützung ihrer rund 210 Mieter. Dazu Ernst Gassner, Geschäftsführer der FMB: „Wir wollen mit dem ICT Cluster Burgenland burgenländische Unternehmen stärker vernetzen und in Kontakt zueinander bringen, um die positive Entwicklung in diesem Sektor weiter zu unterstützen. Mit den burgenländischen Technologiezentren können wir dafür die optimalen Rahmenbedingungen hinsichtlich Infrastruktur und Betreuung bieten."

Mit dem Fokus auf Wachstumsmärkte sollen im Rahmen des „ICT-Clusters- Burgenland" konkrete Schwerpunkte bzw. Kernkompetenzen für den Standort Eisenstadt formuliert, entwickelt und vermarktet werden. Die Herausforderung besteht darin, eine kritische Masse von Unternehmen, die eine gewisse regionale Nähe aufweisen und deren Aktivitäten sich entlang einer oder mehrer Wertschöpfungsketten ergänzen oder miteinander verwandt sind, für den Cluster zu begeistern.

Clustermitglieder können burgenländische Unternehmen aus den Bereichen Informations- und Kommunikationstechnologie werden, die einen kooperativen und netzwerkorientierten Gedanken einbringen.

Nähere Informationen beim Clustermanager, Mag. Hans Lackner, Tel.: +43 (0) 664/39 41 039.

Was

haben Frisch-Fracht-Speditionen

und Mineralölkonzerne

gemeinsam?

Beide Unternehmen entwickeln, erweitern und integrieren ihre Anwendungen mit der innovativen Technologie von InterSystems. Als weltweit erfolgreiches Softwareunternehmen mit mehr als 28 Jahren Erfahrung unterstützen wir auch Sie dabei, wenn es darum geht, Zeit und Geld zu sparen! Entdecken Sie jetzt das Erfolgsgeheimnis führender Unternehmen aller Branchen und **Innovationen** von **InterSystems**

Machen auch Sie
Ihre Anwendungen erfolgreicher:
www.InterSystems.de/Erfolg

InterSystems

InterSystems GmbH · Hilpertstr. 20a · D-64295 Darmstadt
Telefon +49.6151.1747-0 · Fax +49.6151.1747-11

Ganzheitlicher Ansatz

Die Verfügbarkeit von IT-Systemen ist von einer Vielzahl von Faktoren abhängig. Daher hat Sun Microsystems dafür mit den „Sun Preventive Services" (SPS) ein umfassendes Konzept entwickelt. Erster heimischer Kunde ist das Rechenzentrum iT-Austria.

Rüdiger Maier

„Uns verbindet mit Sun bereits eine zehnjährige intensive Zusammenarbeit. Mit diesem Konzept können wir unsere neuen, auf ITIL-Standards basierenden Geschäftsprozesse nun hervorragend umsetzen. So wird eine qualitative Verbesserung unserer Services bei gleichzeitigen Einsparungen durch optimierte Abläufe und effizientere Betreuung der Lösungen möglich", ist Wolfgang Mader, für „Internet and Informationservices" bei iT-Austria verantwortlich, überzeugt. Mit rund 600 Mitarbeitern und einem Umsatz von rund 170 Mio. Euro betreut iT-Austria 110 Kunden-Standorte in 32 Ländern weltweit.

Kurt Welsch, Vertriebsleiter Sun Services Österreich, will mit den Preventive Services seinen Kunden eine wesentlich ergebnisorientiertere Servicebetreuung bieten.

Vorbeugen ist besser

SPS ist ein umfassender und vorbeugender Serviceansatz, der neben Produkten auch Prozesse und Personen in das Servicekonzept integriert. Anstelle der üblichen Kennzahlen (wie z. B. Reaktionszeiten) werden im Rahmen von SPS eine Reihe sogenannter Key Performance Indicatoren (KPI) verwendet. „Dies bedeutet eine weitere Verbesserung und Intensivierung unserer Reaktionen auf potenzielle Probleme. Wir können damit sowohl bei den IT-Systemen wie auch bei unseren Mitarbeitern genau geplante Schritte setzen, um es erst gar nicht zu einem Ausfall kommen zu lassen", so Mader.

Gerade im Bankenbereich (Stichwort: Basel II) geht es nämlich besonders darum, das Risiko für Ausfälle zu minimieren. Durch die laufend eingesammelten und analysierten Daten lässt sich einerseits das Risiko viel besser abschätzen und andererseits viel zielgerichteter handeln. Dies ermöglicht eine weitere Ausweitung der Kontrollierbarkeit in der Client-Server-Welt - analog den Möglichkeiten, die es bei den Großrechner-Systemen gibt. „Damit erhalten unsere Kunden eine wesentlich ergebnisorientiertere Servicebetreuung", erläutert Kurt Welsch, Vertriebsleiter Sun Services Österreich.

Ausfälle nur zu 20% durch Hardware bedingt

Das SPS-Angebot entwickelte sich aus der Erkenntnis, dass Probleme im IT-Betrieb verschiedene Ursachen haben: Je 40% hängen von den Prozessen und den betreuenden Mitarbeitern ab, nur 20% von der Hardware. Daraus wurden letztlich die KPIs abgeleitet, deren wichtigstes Ziel die absolute Verfügbarkeit der Systeme ist. Der „Operational Risk Index" zeigt etwa durch den Abgleich mit internationalen Wissensdatenbanken potenzielle Risiken wie z. B. fehlende Patches. Ein „Skills Index" ortet mögliche Ausbildungspotenziale des Bedienungspersonals. „Sun bietet unseren Mitarbeitern neben der traditionellen Schulung auch ein ausgefeiltes System an Online-Trainings-Kursen zu den verschiedensten Themen. So kann sich jeder bei Bedarf in ein bestimmtes Gebiet vertiefen", unterstreicht Mader.

Wichtig ist dabei natürlich die Akzeptanz der Mitarbeiter: „Wir haben deutlich gemacht, dass es nicht um eine Kontrolle der Mitarbeiter geht, sondern nur darum, dass jeder für seine Aufgaben bestmöglich vorbereitet und laufend weiter geschult wird!" Eine aktuelle Studie unterstützt ebenfalls die Wichtigkeit der Ausbildung von IT-Mitarbeitern: Unternehmen, die 8% der Betriebskosten in die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter investieren, können so ihre Service-Fälle um 43% reduzieren.

Vergleich mit internationalen Best-Practice-Beispielen

Der „Process Index" wiederum erkennt Bereiche in den Betriebsprozessen des Kunden, in denen aufgrund weltweit gesammelter „Best Practices" gemäss ITIL-Standards Verbesserungen möglich sind. „Die Ausrichtung nach international gewonnenen Best-Practice-Erfahrungen ist heute allgemein üblich und ermöglicht es, sich immer wieder neue Ziele zu stecken", so Mader. Nachdem auch die Kunden heute immer speziellere Dienstleistungen nachfragen, ist es wichtig, anhand von Beispielen zu sehen, was im besten Fall möglich ist und was nicht.

„Mittels der von uns aufgezeichneten 'Reactive Service Incidents' wird die Anzahl von Störungen dokumentiert, welche sich durch vorbeugende Maßnahmen reduzieren lassen", erläutert Welsch. Im „Performance Index" schließlich werden auch Auslastungstrends in die Gesamtanalysen miteinbezogen, die in sämtliche Analysetätigkeiten einfließen. Die SPS beinhalten insgesamt mehr als 100 Serviceleistungen. Für Wolfgang Mader ist das Service-Portfolio ein wichtiger Baustein, um auch in Zukunft wettbewerbsfähig bleiben zu können: „Wir sind mit unseren Dienstleistungen in Österreich heute einem massiven Wettbewerb ausgesetzt. Daher müssen wir effizienter und schneller sein, um weiterhin erfolgreich am Markt bestehen zu können. Das SPS-Angebot von Sun unterstützt uns dabei, die bereits erreichte, hohe Qualität nicht nur beizubehalten, sondern noch zu steigern!" http://at.sun.com

firmenmonitor.at

Ein Service der Wiener Zeitung

++ Kunden- und Lieferantenmonitoring: Geschäftsführerwechsel + Konkurse +

Kapitalaufstockung + Insolvenzen + Firmenneugründung + Adressänderung +

Kommunikative wissen mehr!

firmenmonitor.at

Kostenlose Testaccounts und sämtliche Informationen unter www.firmenmonitor.at
oder unter der Service-Hotline (01) 206 99 – 600

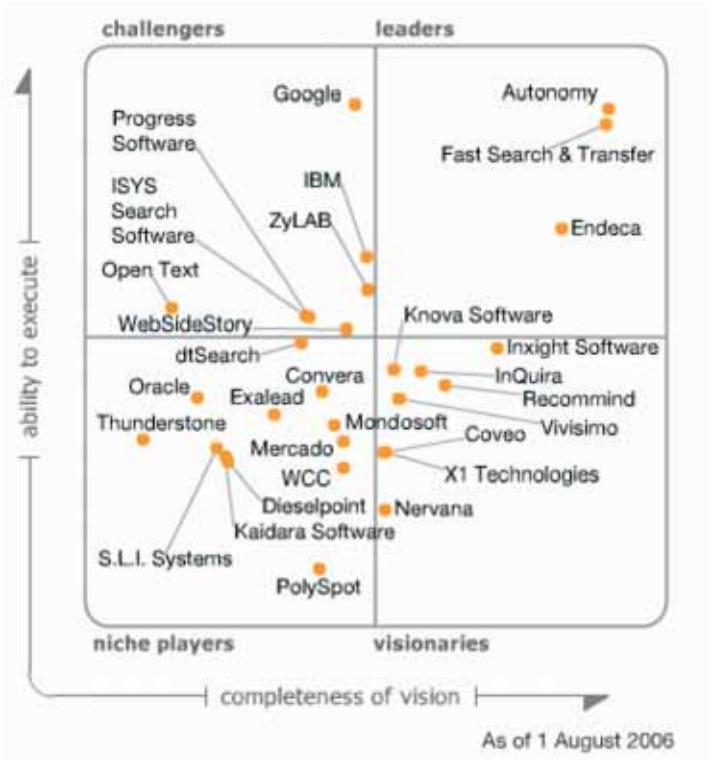
+ E-Mail-Verständigung bei allen Änderungen + Tagesaktuell + Zuverlässig +

Maßgeschneiderte Suchaufträge + nur 14 Euro* im Monat (* exkl. MwSt., Basis Fair Use)

Enterprise Search: Weniger suchen - mehr finden

Bis zu 40% der Arbeitszeit werden für das Suchen nach Dokumenten und Informationen aufgewendet. Lösungen zur professionellen Informationssuche innerhalb und außerhalb der Firma sind also kein Luxus, sondern steigern Produktivität und Qualität der Arbeit. Hier ein Überblick über Lösungsansätze und Produkte.

Alexander Hackl



Magic Quadrant for Information Access Technology (Quelle: Gartner Group, September 2006)

Wissens- und Informationsmanagement ist eine umfassende Disziplin - jedenfalls wesentlich mehr als eine IT-Lösung oder ein Software-Tool. Wie der Name schon sagt, ist das eine Management-Aufgabe. Es geht darum, das intellektuelle Kapital einer gesamten Organisation zu dokumentieren und gezielt einzusetzen. Das erfordert eine Unternehmenskultur, die die Bedeutung und den Wert des Wissensaustauschs und der Dokumentation von Know-how berücksichtigt. Unterstützende Werkzeuge dafür sind etwa Dokumentenmanagement-Systeme (DMS), Web-Content-Management-Systeme (WCS), Workflow-Management Systeme, elektronische Aktenverwaltung, Portalsysteme und mehr. Als Klammer über all diese Teildisziplinen hat sich der Begriff Enterprise Content Management (ECM) etabliert.

Um die gesammelten Informationen auch gezielt finden zu können, wurde der Bedarf nach einem weiteren Tool immer drängender - einer intelligenten und lernenden Suchfunktion, die zielgenau das findet, wonach der Benutzer sucht. Das Problem dabei: Nur 20% der vorhandenen Informationen liegen strukturiert - etwa in Datenbanken - vor. 80% sind vollkommen unstrukturierte Daten, etwa in Mails oder weit verstreuten Files. Um dieser Herausforderung Herr zu werden, gehen aktuelle „Information Retrieval"- und „Text Mining"-Techniken teilweise weit über das hinaus, was herkömmliche Suchmaschinen bisher leisteten. Das Thema „Enterprise Search" hat sich zu einer wichtigen Subdisziplin von ECM entwickelt. Leistungsstarke Plattformen holen sich die Informationen nicht nur aus ECM-Systemen, sondern aus allen möglichen Datenquellen im Intra- und im Extranet. Datenbanken, Fileserver, Mailserver, RSS-Agenten und sogar Business-Anwendungen wie ERP- oder CRM-Systeme werden ebenso durchforstet wie das Internet.

Intelligent suchen

Aktuelle Enterprise-Search-Lösungen präsentieren die Resultate anschaulicher als die typische Internetsuchmaschine - sie zeigen zum Beispiel zu jedem gefundenen Dokument Titel, Autor, weitere beteiligte Personen, Kurzzusammenfassung und andere Meta-Informationen an. Der Trend zu XML erleichtert zusätzlich das Extrahieren von Informationen aus Business-Anwendungen. Selbst Office-Dokumente werden heute im XML-Format abgelegt, sodass sich Textelemente wie Titel, Zwischentitel und Fußnoten von den Indexierungsalgorithmen sehr leicht identifizieren lassen.

Ein Muss für fortgeschrittene Suchplattformen ist die systematische Klassifizierung der Dokumente mittels eines Begriffskatalogs. Anhand dieser „Taxonomie" lässt sich nicht nur die Ergebnisflut, die man von herkömmlichen Suchmaschinen kennt, eindämmen, sondern es werden auch die Suchergebnisse gut erfassbar dargestellt. Praktisch alle Suchplattformen für den unternehmensweiten Einsatz bieten Formen der automatischen Klassifizierung (siehe Kasten „Taxonomie").

Großes Lösungsspektrum

Am Enterprise-Search-Markt tummeln sich große IT- und Internetmultis, aber auch eine Reihe von Spezialanbietern. Die Bandbreite der Lösungen reicht von relativ sim-

plen netzwerkweiten Volltextsuchmaschinen bis hin zu Highend-Plattformen mit automatischer Inhaltserkennung, Kategorisierung und Beurteilung. Einige Hersteller liefern zu ihren serverbasierten Suchplattformen passende Client-Software, andere Lösungen sind ausschließlich browserbasiert. Google oder Thunderstone bieten auch Search-Appliances an - die Hardware wird einfach ins Firmennetz gehängt. Google bietet sowohl eine Enterprise-Version zum Preis von 30.000 Euro als auch „Mini"-Modelle ab 2.000 Euro für das Einsteiger-Segment. Marktforscher Gartner warnt allerdings vor dem derzeit noch beschränkten Funktionsumfang von „Google Enterprise Search". Die Appliance sei nicht auf dem Niveau der Lösungen spezialisierter Konkurrenten. Trotzdem prognostiziert Gartner, dass bis Ende 2007 knapp 40 % der neuen Enterprise-Search-Lizenzen von Google stammen werden.

Zu den größten spezialisierten Konkurrenten von Google zählt sicherlich Autonomy - vor allem seit der Übernahme des Search-Pioniers Verity. Gartner klassifziert das Unternehmen in seinem „Magic Quadrant" für Information-Access-Technologien als Marktführer (siehe Grafik), und auch eine Marktanalyse des Schweizer InfoWeek-Magazins sieht Autonomy als Nummer eins. Die Plattform bietet umfassende Funktionalität bei der unternehmensweiten Suche. Auch die Lösungen von Fast decken jeden Suchbedarf ab und konnten sich bei zahlreichen Großunternehmen als Standard-Suchplattform etablieren. Mit Features wie „Sentiment Extraction" (siehe Kasten „Taxonomie) ist Fast auch bei den neuesten Trends an vorderster Front. Endeca hat ebenfalls ein gefragtes Produkt, das jedoch mehr als Suchmaschine für kommerzielle Websites genutzt wird, als für die unternehmensinterne Suche.

Große Anbieter fordern die Spezialisten

Zunehmend steigen auch klassische Infrastruktur- und Datenbankanbieter gegen die Search-Spezialisten in den Ring. IBM launcht unter dem Produktnahmen „Omnifind Yahoo Edition" seine Omnifind-Suchtechnologie neu, die sich bisher nicht als Verkaufsrenner erwiesen hat. Gemeinsam mit Yahoo, das sich zum ersten Mal in den Firmenkundenmarkt wagt, sollen offenbar vor allem KMU angesprochen werden.

Auch Oracle hat mit „Secure Enterprise Search 10g" eine Suchmaschine für den Unternehmenseinsatz vorgestellt. Die Suchalgorithmen nutzen vorhandene Geschäftsmetadaten, um die Relevanz der Ergebnisse zu steigern. Außerdem soll sie strengen Sicherheitsauflagen genügen. Dazu Helmut Eichert, Geschäftsführer Oracle Österreich: „Es werden nicht nur Inhalte, sondern auch die Zugriffsrechte indiziert. Man nimmt den Sicherheitskontext mit - die Sicherheitsrichtlinien der durchsuchten Anwendungen werden automatisch übernommen, und die Suchergebnisse werden nach den Berechtigungen des jeweiligen Nutzers gefiltert. Weitere Stärken der Lösung liegen in der leistungsstarken Search-Engine und in der hohen Indizierungsperformance."

„Es werden nicht nur Inhalte, sondern auch die Zugriffsrechte indiziert. Man nimmt den Sicherheitskontext mit - die Sicherheitsrichtlinien der durchsuchten Anwendungen werden automatisch übernommen, und die Suchergebnisse werden nach den Berechtigungen des jeweiligen Nutzers gefiltert." - **Helmut Eichert,** Geschäftsführer Oracle Österreich

Auch SAP hat ein eigenes Enterprise-Search-Produkt vorgestellt, das auch in mySAP ERP integriert angeboten wird. Die Lösung basiert auf SAP NetWeaver und verfügt über Schnittstellen, über die sich Datenquellen, Suchmaschinen und Desktop-Recherche-Tools anbinden lassen. Die Suchfunktionen werten also Daten aus SAP- und Fremdsystemen aus.

Die Search-Zukunft von Microsoft besteht aus dem stark verbesserten Microsoft

www.datasystems.at

IT-Kompetenz aus einer Hand.

SOFTWARE | HARDWARE | SERVICES – UNSER KNOW-HOW FÜR IHREN ERFOLG.

Data Systems Austria ist der zentrale Ansprechpartner für alle Fragen rund um die IT. Unsere Spezialisten verfügen über umfassendes Know-how in allen IT-Bereichen – von der ERP-Lösung über Branchensoftware, DMS und CRM, über Hardware und Infrastruktur bis hin zu umfassenden Services. Wir erarbeiten bedürfnisorientierte, individuelle Turnkey-lösungen, die Sie in jedem Bereich optimal unterstützen.

Was zählt, ist der Blick aufs Ganze. Denn wir wollen, dass Ihre Strategien sicher zum Erfolg führen.

DATA SYSTEMS AUSTRIA

DATA SYSTEMS AUSTRIA AG · 1234 Wien · Liesinger-Flur-Gasse 2 · T: 01/60504-0 · www.datasystems.at · info@datasystems.at

prokesch · grafik & design

Office Sharepoint Server 2007, der in Windows Vista integrierten Version 3.0 von Windows Desktop Search und dem im Beta-Stadium befindlichen Windows Live Search Center, einem kostenlosen Search-Client, der die Suchresultate von Web, Desktop und Intranet unter einer anschaulichen Gemeinschaftsoberfläche kombinieren soll. Die im Sharepoint-Sever integrierte Suchfunktionalität wird auch als Standalone-Produkt „MOSS for Search" auf den Markt kommen. Dazu Haider Shnawa, Marketing Manager Unified Communications & Collaboration bei Microsoft Österreich: „Der Sharepoint-Server 2007 hat einen mächtigen Indizierungsserver integriert, mit dem fast alle Datenquellen und Dokumentenformate indiziert werden können. Mit dem integrierten Tool 'Business Data Catalog' können via Web-Services auch Daten aus externen Datenbanken und kaufmännischer Standardsoftware extrahiert werden. Das umfassende rollenspezifische Berechtigungskonzept des Sharepoint Servers gilt selbstverständlich auch für die Search-Funktion. Berechtigungen können granular bis auf die Item-Ebene hinunter vergeben werden."

Newcomer als Geheimtipp

Bemerkenswerte technologische Innovationen kommen auch von neuen, kleinen Anbietern, die in den internationalen Marktrankings unerwähnt bleiben. Echtes österreichisches Search-Know-how bietet Mindbreeze, eine Fabasoft-Tochter. In den ausgeklügelten Algorithmus der Search Engine haben Geschäftsführer Daniel Fallmann und sein Partner Jakob Praher an die 15 Mannjahre Entwicklungsarbeit investiert. Wie aufsehenerregend die Technologie ist, zeigt die Tatsache, dass Mindbreeze heuer schon zum wiederholten Mal zum „Enterprise Search Summit" nach New York eingeladen wurde - als einziges europäisches Unternehmen neben SAP. Die leistungsstarke Plattform bietet neben Advanced Search, Drill Down und Clustering der Informationen auch eine nachgeschaltete Filter-Suite, die semantische Informationen extrahiert und somit Sinnzusammenhänge erfassen kann. Die Suchergebnisse werden schon beim Tippen des Suchbegriffs in Echtzeit verfeinert. Außerdem werden die Informationen im Applikationskontext ausgegeben - das heißt, man kann direkt aus dem Suchergebnis heraus E-Mails beantworten wie im Mail-Client oder sogar Rechnungen freigeben wie im SAP-System. „Wir können den Anwendungskontext nicht nur aus klassischer Client-Software extrahieren, sondern auch aus Applikationen die serverseitig laufen. Das gibt's in dieser Qualität bei keinem anderen Hersteller", erklärt Fallmann. Zu den Mindbreeze-Kunden zählen etwa die Stadt Salzburg oder der Schweizer Kanton Thurgau. „Die bis auf 100.000 Benutzer skalierbare Lösung kostet im teuersten Fall 99 Euro pro User. Die Konnektoren zu allen Systemen sind in diesem Preis inbegriffen", betont Fallmann.

„Wir haben gerade ein Büro in Wien eröffnet, weil wir die Stadt auch als Ost-Drehscheibe sehen - vor allem im Banken- und Versicherungssektor." - **Manfred Müller**, SurfRay

Technologisch interessant ist auch der dänische Enterprise-Search-Anbieter SurfRay, allerdings ist der bis dato nur in Skandinavien bekannt. Das könnte sich bald ändern, zumindest wenn es nach dem Willen von Manfred Müller geht. Der Österreicher mit familiärem Dänemark-Bezug hat nämlich bei SurfRay die Verantwortung für den deutschsprachigen Markt übernommen. „Wir haben gerade ein Büro in Wien eröffnet, weil wir die Stadt auch als Ost-Drehscheibe sehen - vor allem im Banken- und Versicherungssektor. Auch Süddeutschland wollen wir von Österreich aus bedienen. Derzeit sind wir intensiv auf Partnersuche." Einen ersten wichtigen Partner hat Müller bereits im IT-Dienstleister Freecom gefunden. Technologisch hat sich SurfRay vor allem auf komplexe, hoch fortgeschrittene Verfahren der Relevanzbewertung spezialisiert. „Unsere Lösungen sind auch voll skalierbar, flexibel direkt in Datenbanken oder auf verschiedensten Storage-Systemen einsetzbar und extrem schnell in der Performance", unterstreicht Müller. Bei den Preismodellen gibt es Leasing- und Kaufvarianten beginnend bei 400 Euro pro CPU und Monat. Bei großen Lösungen sind auch die Module für die Anbindung an diverse Firmenanwendungen im Preis inkludiert.

„Wir können den Anwendungskontext nicht nur aus klassischer Client-Software extrahieren, sondern auch aus Applikationen die serverseitig laufen. Das gibt's in dieser Qualität bei keinem anderen Hersteller." - **Daniel Fallmann**, Mindbreeze

Das Geschäft für die Anbieter scheint gesichert, denn der Bedarf an intelligenten Search-Lösungen wird in Zukunft sicher nicht kleiner werden. Einem Whitepaper des Marktforschers IDC zufolge verbringen Angestellte 30-40 % ihrer Zeit mit Suchen - Tendenz steigend. Beim Erstellen neuer Inhalte gehen sogar 70% der Zeit mit dem „Wiedererfinden des Rades" drauf, weil bereits vorhandene Informationen nicht gefunden werden. Fazit: Eine professionelle Informationssuche spart teure Arbeitszeit und verhindert auch hohe Folgekosten, die etwa durch das Verwenden falscher Dokumente entstehen. ❑

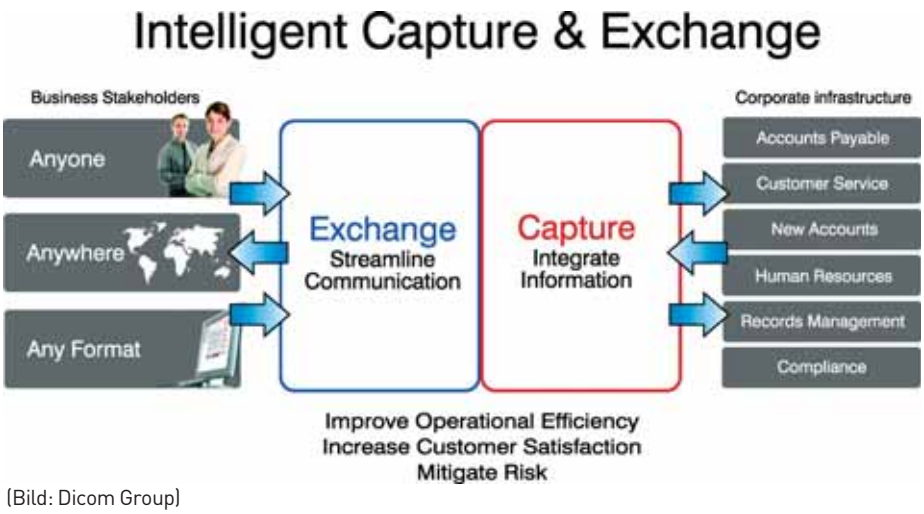
Taxonomie: Trends bei der automatischen Inhaltsanalyse

- Clustering: Die Resultate werden nach dem Suchvorgang ad hoc analysiert und thematisch passend zusammengefasst.
- Entity Extraction: Bei der Indexierung werden die Dokumente auf Eigennamen, Marken und andere fixe Bezeichnungen analysiert und die entsprechenden Metatags eingefügt.
- Sentiment Extraction: Bei dieser neuesten Suchtechnologie werden die Suchresultate auf positive oder negative Meinungen analysiert. So lassen sich zum Beispiel Testberichte finden, die sich kritisch zu einem bestimmten Produkt äußern.
- Concept Search: Einzelbegriffe werden per Sprachanalyse (Natural Language Analysis) in ihrem Kontext betrachtet, um die Suchresultate sinnvoll zu gruppieren.

(Quelle: InfoWeek)

Integrierte Informationsverarbeitung

Eine Produktinitiative von Dicom zielt darauf ab, Informationserfassung und -austausch direkt in wichtige Geschäftsprozesse einzubinden.



(Bild: Dicom Group)

Dicom Intelligent Capture & Exchange soll beim effektiven Umgang mit Informationen ansetzen, die täglich tausendfach per Fax, E-Mail, per Brief oder Voice-Nachricht zwischen allen am Geschäftsprozess beteiligten Personen ausgetauscht werden. Genau hier lauern Kostenfallen, Fehlerquellen und rechtliche Risiken, hier wird die Entscheidung darüber getroffen, ob man es mit zufriedenen oder aber mit Ex-Kunden zu tun hat.

Das Ziel ist die direkte Integration der Informationsverarbeitung in den Arbeitsprozess, um in Echtzeit auf alle Informationsbedürfnisse zu reagieren zu können - unabhängig davon, mit welchen Medien kommuniziert wird: Bereits beim Eingang eines Dokuments wird dessen Inhalt automatisch erfasst, extrahiert, auf Korrektheit überprüft, in die jeweils vorhandene Businessanwendung überführt und archiviert. Eventuell fehlende Angaben werden erkannt und unmittelbar an den Absender rückgemeldet. Die Informationserfassung soll sich auf diese Weise von einer zentralisierten Backoffice-Funktion hin zu einer alltäglichen Frontoffice-Tätigkeit entwickeln.

Dazu gehören die Vereinheitlichung elektronischer oder papierbasierter Informationsquellen, die Einbindung von Informationen bereits am Punkt des Eintritts in das Unternehmen und die Bereitstellung von für die Mitarbeiter einfach zu nutzenden Hilfsmitteln, die nahtlos in bestehende Unternehmensanwendungen zu integrieren sind. Angestrebt werden:

- Zugriff auf die Scanfunktion aus Webportalanwendungen oder Messaging Clients wie Microsoft Outlook oder Lotus Notes.
- Keine Installation und Upgrades teurer Gerätetreiber für jeden Computer im Netzwerk.
- Einfach zu bedienende Managementkonsole, die automatisch alle Dokumentenscanner im Netzwerk erkennt und verwaltet.
- Hochwertige digitale Dokumente unabhängig von der Qualität des Originals, auch wenn das Original fehlerhaft eingescannt wurde.
- Automatische Übergabe der Dokumente direkt in den Geschäftsprozess oder an die betreffende Anwendung.

Erster Schritt in dieser Produktinitiative ist die Einführung des Kofax Document Scan Server, einer Lösung, die das Scannen aus jeder bestehenden Geschäftsanwendung wie Content Management, ERP, CRM und Supply Chain Management heraus möglich macht. Für den Einsatz in dezentralen Unternehmensstrukturen kann der Kofax Document Scan Server auch zusammen mit Ascent Capture eingesetzt werden.

www.dicomgroup.at

WIR ZEIGEN IHREN DOKUMENTEN WO'S LANG GEHT!

Effizient, schnell und kostenoptimiert – entscheiden Sie sich jetzt für PlanetPress von TallyGenicom – eine extrem leistungsfähige Lösung im Dokumentenmanagement ohne Eingriff in bestehende Hostsysteme.

- Formatierung und Positionierung des Datenstroms pro Seite
- Komplettes Papiermanagement (Einzug, Duplex, Sorter, Mailbox)
- datafield processing (DM/Euro, Art.-Nr./Barcode)
- Wasserzeichendruck und vieles mehr

Informieren Sie sich jetzt über ein Print Output Management der Zukunft unter www.tallygenicom.at

TallyGenicom > Power to Print

Ihr Partner in Business Printing

Von wegen kleinkariert

Mit cleveren Heften und intelligenten Produkten fürs Büro ist Österreichs größter Hersteller von Papierwaren seit Jahren auf Erfolgskurs. Die Format Werk GmbH im oberösterreichischen Gunskirchen setzt dabei auf intelligentes Informationsmanagement von Consolidate.

Format Werk GmbH, Gunskirchen (Bild: Format Werk)

Jährlich verarbeiten die 110 Mitarbeiter der Format Werk GmbH in Gunskirchen, Oberösterreich, rund 10.000 Tonnen Papier zu cleveren Produkten für Schule und Büro. Mit den Marken Format-X, Formati, Formats, Ursus, Alma und Tell sind sie in Österreichs Schulen und Unternehmen zu Hause. Was in Zusammenarbeit mit Lehrern und der Universität Linz an praxisorientierten Produkten entwickelt wird, ist weit mehr als „simple paper".

Die Format Werk GmbH erzielte 2006 rund 18 Mio. Euro Umsatz. Der Marktanteil in Österreich liegt bei ca. 50%. Die Exportquote beträgt 45%, die Ausfuhren gehen vor allem in die Märkte Deutschland, Schweiz, Niederlande und Skandinavien.

Innovativ zeigt sich das Unternehmen auch in Sachen Informationstechnologie. Seit Mai 2006 läuft die Softwarelösung Consolidate des gleichnamigen Vorarlberger Systemhauses. „Informationen müssen transparent und jederzeit an jedem Ort verfügbar sein, um Nutzen zu bringen", weiß Format-Werk-Geschäftsführer Thomas Riemer. „Mit Consolidate wird dieser Anspruch erfüllt - ein wichtiger Erfolgsfaktor für unser Unternehmen."

Gesamtsystem statt Insellösungen

Vor der Einführung von Consolidate war die Ausgangssituation nicht anders als in den meisten mittelständischen Unternehmen: Das Marketing führte eine eigene Datenbank für Schulen, Lehrer und Fachhändler. E-Mail, Kalender, Adressen und Aufgaben wurden über Lotus Notes verwaltet und Angebote, Briefe und anderer Schriftverkehr auf dem File Server abgelegt. Über das Internet hatten registrierte Benutzer Zugriff und wurden potenzielle Händler gesucht.

„Mit dem Wachstum des Unternehmens wachsen auch die Insellösungen in der Informatik", schildert der IT-Verantwortliche der Formatwerke, Horst Brückler. „Die Folge waren redundante Daten, unsaubere Mailings und die lange Suche nach relevanten Informationen. Ganz zu schweigen vom hohem Schulungs- und Wartungsaufwand für die unterschiedlichen Systeme."

Bei der Auswahl einer Gesamtlösung für das Informationsmanagement standen deshalb die zentrale Verwaltung von Informationen, ein rascher Informationsfluss und die lückenlose Dokumentation von Aktivitäten und Geschäftsprozessen im Vordergrund. „Bei Consolidate hat uns der innovative Ansatz und die nahtlose Integration in die bestehende Informationstechnologie überzeugt", erklärt Brückler. Zudem decke Consolidate eine Vielzahl von Bedürfnissen wie Costumer Relationsship Management, Groupware, Workflow und Web ab.

Im Mai 2006 wurde Consolidate für 50 Benutzer, 20 davon im Produktionsbereich, eingeführt. Implementierungs- und Supportpartner vor Ort war die DGR Datenverarbeitungsgesmbh mit Projektleiter Robert Rosenauer.

Datenpool statt hierarchische Ordner

Die Software verwendet anstelle einer hierarchischen Ordnerstruktur einen zentralen Datenpool. Alle Informationen werden ohne zusätzlichen Erfassungsaufwand mit Geschäftsobjekten verknüpft. Anstelle der Frage „Wo?" wird jede Aktivität über die Fragen „Wer? Was? An wen? Wann? Warum?" abgebildet. Dabei spielt es keine Rolle mehr, ob es sich um E-Mails, Telefonnotizen, Fax-Nachrichten, Word-Dokumente oder Projektinformationen handelt.

„Informationen nicht mehr suchen zu müssen, sondern auf Knopfdruck verfügbar zu haben, bringt mehr Qualität und höhere Flexibilität." - **Horst Brückler**, IT-Verantwortlicher bei Format Werk (Bild: Format Werk)

Auf Knopfdruck stellt Consolidate Übersichten von Kontakten, Aktivitäten oder Aufgaben zur Verfügung, die je nach Berechtigung auch über Abteilungsgrenzen hinweg einsehbar sind. Selbst externe Partner wie Schulen, Partner-Universität und dergleichen haben über den Webbrowser Zugriff auf für sie bestimmte Informationen.

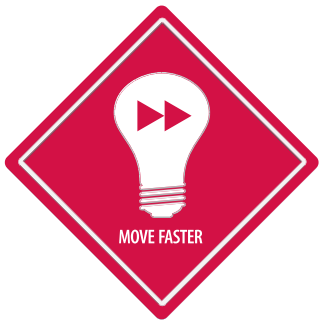
Brückler ist nach dem ersten Jahr mehr denn je von der Entscheidung für die neue Software überzeugt: „Durch die Übernahme von Daten bei der Einführung und dem logischen Handling bietet Consolidate jedem Anwender unmittelbaren Nutzen, von Anfang an. Das macht die Software quasi zum Selbstläufer."

www.consolidate.at, www.formatwerk.at

Erkennen Sie die Zeichen der Innovation

Innovation ist für den Erfolg Ihres Unternehmens von entscheidender Bedeutung. Es gibt keinen Königsweg, aber gute Beispiele: Unternehmen, deren Erfolg auf innovativen Produkten und Prozessen beruht. Sie setzen auf Product Lifecycle Management, um ihre Produkte zu konzipieren, zu entwickeln und zu fertigen! Sehr wahrscheinlich, dass sie dabei UGS vertrauen, dem PLM-Marktführer.

Erkennen auch Sie die Zeichen der Innovation: schneller - besser - globaler: www.ugs.at



Global Innovation Networks – powered by UGS

UGS
Transforming the process of innovation

UGS PLM Solutions
(Austria) GmbH
Franzosenhausweg 53
A-4030 Linz
www.ugs.at

© Copyright 2006 UGS Corp. Alle Rechte vorbehalten. UGS, Transforming the process of innovation und die Darstellung der Zeichen INNOVATE MORE, MOVE FASTER, GET OPTIMIZED und GO GLOBAL sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der UGS Corp. in den den Vereinigten Staaten von Amerika und anderen Ländern.

Die Zukunft der Kommunikation im Unternehmen ist bereits Realität

Kommentar von Haider Shnawa, Product Manager im Bereich Information Worker (Office) bei Microsoft Österreich.

Wir sind heute tagtäglich mit einer wahren Fülle an Informationen und Daten konfrontiert. E-Mail und Telefon, Messenger und SmartPhone tragen dazu bei, unsere Arbeit effizienter und oft angenehmer zu machen. Nicht richtig eingesetzt können sich die neuen Kommunikationsmöglichkeiten aber auch oft negativ auswirken: Die kommunikative Überlastung ist für viele Unternehmen - insbesondere für Klein- und Mittelbetriebe - mittlerweile zu einem ernsten Problem geworden.

Aufgrund von zu vielen, unterschiedlichen Kommunikationsmitteln steigt beim einzelnen Anwender die Informationsflut bei gleichzeitig abfallender Arbeitseffizienz.

Unter diesen Bedingungen stellt sich die Frage, welche Kriterien den Arbeitsplatz von morgen prägen werden: Eine zentrale Anforderung wird sein, wie der Anwender schneller Daten finden und ablegen kann. Wie kann man sicherstellen, dass die richtigen Personen mit den passenden technologischen Hilfsmitteln arbeiten?

Dazu kommen die verstärkte Kommunikation und Zusammenarbeit in Teams unabhängig vom Standort und schlussendlich technologische Innovationen wie intuitive Oberflächen oder Spracherkennung.

Wichtig ist hier sicherlich der Einsatz von Lösungen, die der Anwender einfach und rasch bedienen kann, wie zum Beispiel Portallösungen. Sie sind auch speziell für Klein- und Mittelbetriebe optimal geeignet.

Ein bereits verfügbares Beispiel für die Basis zu solchen Lösungen ist der Microsoft Office SharePoint Server 2007. Er bietet Unternehmen und Mitarbeitern eine zentrale Informationsplattform, mit der die Zusammenarbeit und die Dokumentenverwaltung vereinfacht werden.

Mit Lösungen wie dieser gelingt es, mit der Fülle an Informationen und Daten wieder besser umzugehen - so nähern sich Mensch und Technik wieder einen Schritt.

„Die kommunikative Überlastung ist für viele Unternehmen - insbesondere für Klein- und Mittelbetriebe - mittlerweile zu einem ernsten Problem geworden." - **Haider Shnawa**, Product Manager im Bereich Information Worker (Office) bei Microsoft Österreich

Content Management PLM-Lösung

UGS erhöht die Effizienz bei der Erstellung von technischen Publikationen. Die neue Lösung unterstützt unterschiedliche Sprachen und Formate sowie Produktvarianten und die Wiederverwendung von Informationen.

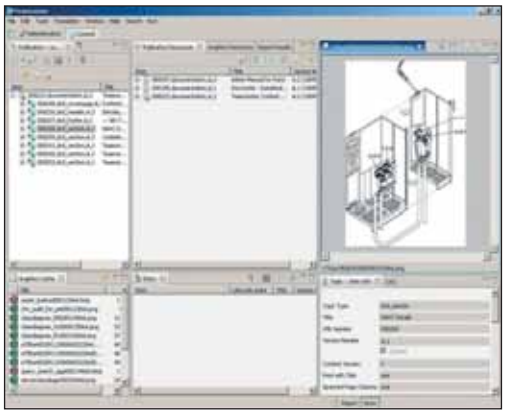
UGS hat eine Content-Management-Lösung für sein Product Lifecycle-Management (PLM)-Portfolio „Teamcenter" vorgestellt. Die neue Lösung ist ein integraler Bestandteil des gesamten PLM-Prozesses und soll es Unternehmen ermöglichen, den Aufbau und die Publikation von Produkt- und Service-Informationen in mehreren Sprachen und Formaten zu automatisieren.

„In der heutigen wissensbasierten Wirtschaft müssen Unternehmen den Informationsanfragen der Kunden nachkommen und ihnen eine präzise, relevante, einheitliche und aktuelle Dokumentation anbieten", erläutert Steve Bashada, Vice President of Teamcenter Applications von UGS. „Dadurch können Kunden von UGS ihre enorme Menge an Produktinformationen in einer Dynamic-Publishing-Umgebung erstellen, verwalten und wiederverwenden. Die Folge ist ein kostengünstigerer und effizienterer Prozess, mit dem wichtiges Produktwissen technisch dokumentiert wird."

Das neue Angebot versteht die produktbezogene Dokumentation als einen wesentlichen Bestandteil der Produktdefinition. Daraus ist eine Lösung entstanden, die manuelle, redundante und fehleranfällige Arbeitsschritte vermeidet, die typischerweise bei der Erzeugung technischer Publikationen entstehen können.

Diese Dokumentationen entsprechen immer den grundlegenden Produktdaten und werden in bedeutend kürzerer Zeit generiert. Die neue Content-Management-Lösung ermöglicht es zudem, Dokumente mit Hilfe einer Übersetzungsfunktion in mehrere Sprachen zu übertragen, verschiedene Produktvarianten wiederzugeben oder ein Produkt kundenspezifisch anzupassen.

Teamcenter verfügt zudem über einen Change-Management-Prozess, der alle Einwirkungen auf die Dokumentation, die durch eine Änderung an dem Produkt entstehen, identifiziert. Das Management kann jederzeit den aktuellen Implementierungsstatus einsehen.



Mögliche Einsatzbereiche sind:

- Produktinformationen wie Betriebs- und Bedienungsanleitungen oder Teile- und Produktkataloge.
- Arbeitsanweisungen, die Arbeitsblätter zum Fertigungsprozess enthalten, Montage- und Demontageanleitungen, Dokumente für den logistischen Support sowie Service- und Reparaturhandbücher für Instandhaltungs-, Reparatur- und Überholungsarbeiten (MRO).
- Allgemeine Dokumente wie Kosten- und Kalkulationsdokumente sowie Produktetiketten.

www.ugs.at

EHG Stahlzentrum: Materialzeugnisse im Web

In der Vision des Stahlhandelsunternehmens EHG Dornbirn in Vorarlberg spielen die Begriffe „Kreativität", „technische Ausstattung" und „Zuverlässigkeit" eine große Rolle. Seit 2003 gehört zur technischen Ausstattung der Firma das elektronische Archiv InfoStore der Solitas AG aus Buchs/Schweiz.

InfoStore unterstützt den Stahlhändler EHG Dornbirn bei seinen hohen Qualitätsanforderungen.

InfoStore entlastet das Unternehmen zwar nicht von seiner 20.000 Tonnen schweren Lagerware, wohl aber von Hunderten von Aktenordnern, die früher mit Aufträgen, Lieferscheinen und Rechnungen gefüllt wurden, und auch vom Versand von Qualitätsdokumenten. Ein Mitarbeiter, der heute auf einen Geschäftsvorfall angesprochen wird, findet meist schon nach Eingabe weniger Suchbegriffe in dem elektronischen Archiv die benötigten Unterlagen.

„Sehr zufrieden" äußert sich EDV-Leiter Erich König über InfoStore. „Ich könnte kein besseres Programm finden", betont König. Erste Wahl war InfoStore, weil dieses Archivsystem nicht nur - wie viele andere Systeme - mit der Windows-Welt und damit dem PC-Netzwerk der EHG kompatibel ist, sondern auch zur Midrange-Welt der IBM iSeries passt, auf welcher das Warenwirtschaftssystem der EHG Dornbirn läuft.

Eine interessante Lösung erzielte das Stahlhandelsunternehmen 2004 durch eine Erweiterung des Archivsystems um das Solitas-Zusatzprodukt WebDMS.

Etliche Kunden der EHG Dornbirn benötigen nicht nur die bestellten Stahlprodukte, sondern auch zugehörige Materialzeugnisse, die belegen, dass die Ware beim Hersteller geprüft wurde und die behaupteten Materialeigenschaften aufweist. Wer Seilbahnen baut wie die international führende Doppelmayr Garaventa Group, ist auf die Qualitätsnachweise der Lieferanten angewiesen.

Selbstabholer

In der Vergangenheit sorgte die Übergabe der Materialzeugnisse im Zuge des Stahlhandelsgeschäfts immer wieder für Arbeit und Ärger. Bei der EHG wurden die Zeugnisse ausgedruckt, in ein Kuvert gesteckt, dem Fahrer eines Lastzugs mitgegeben oder per Post verschickt.

Beim Kunden musste das Dokument sodann wieder eingescannt werden. Immer wieder kam es vor, dass die Dokumente verloren gingen und noch einmal kuvertiert und zur Post gebracht werden mussten.

Doch das ist längst Vergangenheit. Seit 2004 holen sich die Kunden die Materialzeugnisse schlicht und einfach im Internet ab. Sie loggen sich ein im „Kunden-Terminal" der Website www.ehg.at, wo sie nach Eingabe von Name und Passwort auf die „EHG-Plattform" gelangen und dann „Zugriff auf Ihre Werk-Zeugnisse" auswählen können. Die Eingabe von Daten zu dem jeweiligen Auftrag führt dann dazu, dass die Kunden auf die Zeugnisse zum gelieferten Stahl zugreifen können.

Doch wie funktioniert das technisch? Die Lösung von Solitas sucht die im Archiv gespeicherten Spooldateien mit dem jeweiligen Zeugnis und konvertiert sie zur Anzeige im Web „on the fly" ins PDF- oder TIFF-Format. Der Kunde findet das Dokument im Browser und kann es abspeichern oder ausdrucken - je nachdem, wie er das Dokument benötigt.

Laut König sind die Kunden der EHG Dornbirn mit diesem Web-Abruf der „Werk-Zeugnisse" sehr zufrieden. Doch auch in der eigenen Verwaltung sind die Mitarbeiter glücklich, dass sie nicht immer wieder den Ärger über fehlende und verlorene Material-Zeugnisse abbekommen und keine vermeidbaren Doppelarbeiten ausführen müssen.

www.solitas.com

S&T Österreich: Info-Management im Fokus

In Sachen Team Collaboration und Workflow Management setzt man beim IT-Dienstleister S&T auf den Microsoft Office Sharepoint Server 2007. Das Thema Informationsmanagement sieht S&T-Austria-Geschäftsführer Georg Komornyik in einem ganzheitlichen Kontext.

Alexander Hackl

„Die Firmen haben in der Regel durch ERP ihre operativen Prozesse bereits recht gut unterstützt. Die ERP-Systeme liefern Unmengen an Daten. Die sind aber unstrukturiert und nicht zueinander in Bezug gesetzt und eignen sich deshalb vielfach nicht als Entscheidungsgrundlage. Die Frage ist also: Wie bekomme ich die Daten von den operativen in die strategischen Prozesse?", betont Komornyik.

Enterprise Content Management (ECM) sei nur der IT-nahe Teil des Informationsmanagements. Darauf müssten aber Prozess-Themen wie Business Intelligence und Workflow Management aufsetzen. „Die Strukturen von Firmen sind sehr virtuell. Teams arbeiten oft abteilungsübergreifend und über viele Standorte hinweg zusammen. Um diese Prozesse und den Informationsfluss zu optimieren, ist der Sharepoint Server ein sehr gutes Werkzeug", meint Komornyik. Prozessmanagement sieht er generell als ein großes Zukunftsthema: „Vorkonfigurierte Prozesse, die sich an ‚Best Practices' orientieren, senken Kosten und Risiko. Die Unternehmen können dadurch Zeit für ihre Core-Prozesse freispielen."

„Wir verstehen den Mittelstand"

Im Lösungs- und Beratungsgeschäft will Komornyik mehrere Schwerpunkte setzen: Neben Business Intelligence und Team Collaboration konzentriert er sich vor allem auf SAP-Consulting und -Packages. Auch das Thema Infrastruktur-Harmonisierung bleibt im Fokus. Erst kürzlich konnten wieder zwei große Server-Virtualisierungsprojekte beim ORF und der KABEG, der Kärntner Landeskrankenanstalten-Betriebsgesellschaft, gewonnen werden.

In Sachen SAP-Kompetenz hat S&T kürzlich durch die Übernahme des international aufgestellten Schweizer Beratungshauses IMG massive Verstärkung bekommen. „Wir haben jetzt über 1.000 SAP-Berater im Konzern, davon über 500 deutschsprachige", freut sich Komornyik, der auch als Region-Manager DACH fungiert. Im SAP-Bereich will er sich ganz besonders der Mittelständler annehmen. „Wir verstehen den Mittelstand, dort sind vorkonfigurierte Lösungen mit kurzen Implementierungszeiten zu Fixpreisen gefragt", weiß Komornyik. Der Fokus auf Midsize-Unternehmen kommt nicht von ungefähr, sondern ist Teil einer S&T-Mittelstandsoffensive, die in Kooperation mit SAP gerade in insgesamt neun Ländern gestartet wird. Ziel der zahlreichen Sales- und Marketingmaßnahmen sind Unternehmen des gehobenen Mittelstands, denen vorgefertigte und damit schnell und kostengünstig implementierbare SAP-Lösungen angeboten werden.

20.000 Desktops im Managed Desktop Service

Als einen der wichtigsten Wachstumsträger im S&T-Geschäft sieht Komornyik den Bereich „Managed Operations". Schon jetzt werden in Österreich insgesamt 100.000 IT-Komponenten von S&T gemanagt. Im Bereich Managed Desktop Services (MDS) sind es rund 20.000 Endgeräte. „Wir investieren sehr viel in dieses Thema. Bei unserem größten MDS-Kunden Uniqa haben wir auch 50 Mitarbeiter übernommen. Wir verfügen in diesem Bereich österreichweit über eine flächendeckende Mannschaft - das ist insbesondere für Firmen mit vielen Standorten wichtig", betont Komornyik.

Vom Sorgenkind zum Highend-Dienstleister

Die Erfolge von S&T sind Legende. 1993 gegründet, wurden die Chancen der Ostöffnung konsequent genützt. Heute repräsentiert die Gruppe einen Umsatz von 463 Mio. Euro und verfügt über 3.000 Mitarbeiter in 23 Ländern. Auf dem heimischen IT-Dienstleistungsmarkt allerdings war S&T bis 2005 kaum aktiv. Dann ging die Konzernführung daran, namentlich der jetzige CEO Christian Rosner, die Heimmannschaft massiv zu verstärken.

„Wir verstehen den Mittelstand, dort sind vorkonfigurierte Lösungen mit kurzen Implementierungszeiten zu Fixpreisen gefragt." - S&T-Austria-Geschäftsführer **Georg Komornyik**

Durch die Zukäufe von T-Systems DSS, Computacenter Austria und des SAP-Dienstleisters EFP wurde die Mitarbeiterzahl auf rund 400 vervielfacht. Ein enormer Integrationsaufwand, der heuer Früchte tragen soll. Dazu Komornyik: „Wir haben alle Mitarbeiter übernommen, gemeinsam neue Strukturen geschaffen und uns für 2007 ambitionierte Ziele gesetzt. Jetzt sind wir eines der führenden IT-Unternehmen in Österreich."

Der ehemalige IDS-Scheer-Österreich-Chef übernahm erst 2006 die Geschäftsführung von S&T Austria. „Ich wollte in einer Gruppe arbeiten, in der die Entscheidungen in Österreich fallen. Hier kann ich mich auch bei strategischen Entscheidungen stark einbringen", freut sich Komornyik.

www.snt.at

Digitale Behandlung für gesunde Akten

Posteingangsverarbeitung, DMS, Archiv, Patienten- und Personalakten

Die Burgenländische Krankenanstalten Ges.m.b.H. (KRAGES) suchte dringend eine Lösung für die drohende Papierflut. Eine bessere Informationsverfügbarkeit in den Häusern war das wichtigste Ziel, als sich die Verantwortlichen nach einem „zentralen Archivierungs- und Datenmanagement" umsahen. Es sollte dem Papierkollaps vorbeugen und die internen Abläufe optimieren, um so mehr Service für die Patienten zu ermöglichen.

Aufgabenstellung und Lösung

3 Mio. Seiten Krankengeschichten, 250.000 Posteingänge und 120.000 Dokumente in Personalakten pro Jahr - um in dieser Informationsflut den Überblick zu behalten und stets die benötigten Daten und Dokumente auf Knopfdruck zur Verfügung zu haben, war es für die Entscheider der KRAGES keine Frage: Abhilfe kann nur moderne IT schaffen: ein zentrales Dokumenten-Management-System, das auch als Subsystem für 300.000 Patientenstammsätze im KIS dient. Von der medizinischen Seite über die Betriebswirtschaft bis zur Logistik sowie Administration und Abrechnung werden sämtliche Bereiche abgedeckt.

Die KRAGES setzt auf eine ganzheitliche Lösung für integriertes Enterprise Content Management auf Basis der DOXiS iECM-Suite. Gemeinsam mit dem Systemintegrator und Generalunternehmer T-Systems Austria und mithilfe der gesamten Produktpalette des iECM-Spezialisten SER wird eine durchgehende Optimierung aller relevanten Abläufe angestrebt: vom Posteingang über Verarbeitung und Verwaltung der Daten und Dokumente bis zur Archivierung. Die Integration in die bestehende Applikations- und IT Landschaft bildet dabei den angestrebten Mehrwert. Beratung wurde in diesem Projekt ebenfalls großgeschrieben. Bei der Arbeit wirkten Teams aus verschiedenen Bereichen des Unternehmens mit.

Die Umsetzung

Seit der Einführung der SER-Lösungen werden Dokumente entweder gescannt oder schon bei der Entstehung in einem zentralen Content Repository elektronisch archiviert, ebenso wie die E-Mail-Kommunikation der KRAGES. Alle eingehenden Rechnungen werden nach dem Scannen und Archivieren workflowgesteuert an den jeweiligen Empfänger weitergeleitet. Darüber hinaus hat auch die elektronische Personalakte bereits Gestalt angenommen: Alle Mitarbeiter-Dokumente von der Bewerbung an sind heute mit einem Klick abrufbar. Die Integration erfolgt mit dem SER Records Management in SAP.

Im nächsten Schritt soll die gesamte Eingangspost gescannt, bei Bedarf elektronisch archiviert und verteilt werden. Digitale Signatur ist ebenso ein Thema wie das Erfassen mitgebrachter Befunde via Terminalserver an den Ambulanzen. Geplant ist zusätzlich die Integration bildgebender Verfahren wie Gastrobefundung oder Wunddokumentation. Im kaufmännischen Bereich steht der elektronische Rechnungsaustausch zwischen KRAGES und den Lieferanten auf dem Programm.

Für die 2.000 User des KRAGES-Kankenhausverbundes ist die Recherche nach kaufmännischen oder patientenbezogenen Unterlagen heute wesentlich einfacher als früher. Die elektronischen Krankengeschichten stehen heute jederzeit auf Knopfdruck zur Verfügung, Patienten kann so noch schneller und gezielter geholfen werden. Statt lange nach Dokumenten zu suchen, können sich die Mitarbeiter nun mehr Zeit für mehr Service nehmen. Auch die Unveränderbarkeit von Dokumenten sowie eine gesetzliche Aufbewahrungsfrist von 30 Jahren sind gesichert. Bei den Eingangsrechnungen wiederum spart die Workflow-Lösung wertvolle Stunden, die früher zwischen Erfassen und Verbuchen verloren gingen.

www.ser.at

Multitalent für alle Fälle

BKK Hoechst setzt beim Dokumenten- und Workflowmanagement auf die Software für digitale Geschäftsprozessoptimierung und Enterprise Content Management von d.velop.

BKK Hoechst wurde im Jahr 1890 als Sozialeinrichtung der Hoechst AG zur Absicherung der Mitarbeiter im Krankheitsfall gegründet. Die mittlerweile für jedermann zugängliche Betriebskrankenkasse betreut mit deutschlandweit 14 Geschäftsstellen und rund 270 Mitarbeiter zurzeit rund 162.000 Versicherte.

Schon 1997 führte man ein Qualitätsmanagement ein, im Jahr 2003 wurde die „Internet-Geschäftsstelle" eingerichtet, die es den Mitgliedern der BKK Hoechst erlaubt, einfache Krankenkassengeschäfte rund um die Uhr abzuwickeln. Und auch das jüngste Projekt, die seit Mitte 2005 laufende Einführung der elektronischen Postbearbeitung und der digitalen Versichertenakte, steht im Dienste eines qualitativ verbesserten und schnelleren Services.

Kontinuierliche Optimierung

Auf der Basis dieses Intranets wurden vier verschiedene Portale zur Dokumentenverwaltung betrieben, zum Beispiel für Rundschreiben, Verträge, Dienst- und Verfahrensanweisungen und QM-Dokumente. 2003 führte die BKK Hoechst ein CRM-System ein und wie schon erwähnt ein „Webcenter" für Versicherte. 2004 reichte die bis dahin eingesetzte Archivlösung für den Bedarf der BKK Hoechst nicht mehr aus. „Wir haben uns damals nach eingehender Prüfung der angebotenen Produkte für die Archivkomponente aus der d.3-Lösungsfamilie von d.velop entschieden und die ca. 3,5 Milo. Dokumente aus dem alten System zügig migriert", erläutert Schlüter. „Aber damit waren die Ziele, die wir uns gesetzt hatten, noch nicht erreicht."

Denn seit Jahren schon ist die BKK Hoechst nach der ISO 9001-Norm zertifiziert, und die weitere Zertifizierung nach der neuen ISO-Norm 9001:2000 bot den Anreiz für eine weitergehende Prozessoptimierung. Im Visier der Verantwortlichen waren dabei insbesondere der Posteingang und die Postverteilung im Hause. Denn die Post ging nicht zentral in der Hauptverwaltung Frankfurt ein, sondern zu einem großen Teil auch in den 14 Geschäftsstellen. Die Folge waren teils erhebliche Postlaufzeiten, sodass es mehrere Tage dauern konnte, bis ein Dokument den jeweiligen Sachbearbeiter oder Kundenberater erreichte.

„Als serviceorientierte Organisation konnten wir diesen Zustand nicht länger hinnehmen", begründet Schlüter die daraus folgenden Zielvorgaben, nämlich Sicherstellung der Postbearbeitung in einem festgelegten Zeitrahmen, Nachvollziehbarkeit des gesamten internen Postweges und weitgehender Verzicht auf Sortierung der Eingangspost von Hand. Dies bedeutete die Einführung einer zentralen, elektronischen Posteingangsbearbeitung, der elektronischen Aktenführung und eines entsprechenden Workflows samt elektronischem Postkorb für die Mitarbeiter. Alle Kundeninformationen sollten in Form elektronischer Akten standortübergreifend verfügbar sein. Ein weiteres Ziel war die Zusammenführung der vier Intranet-Dokumentenportale auf einer Plattform.

Sorgfältiger Entscheidungsprozess

Schlüters Team machte sich also auf die Suche nach einer passenden Lösung, die Wahl fiel erneut auf d.3-Lösungen - und zwar auf die Module d.capture, d.classify, d.postkorb und d.flow. Schlüter: „Wir haben alle Produkte in Betracht gezogen, die im BKK-Umfeld für diese Aufgabe hätten eingesetzt werden können, darunter auch die vom BKK-Dachverband und der ISKV favorisierte Lösung. Doch nur die d.velop-Lösung erfüllte alle unsere Kriterien."

Neben den Anforderungen an den Funktionsumfang - hier insbesondere bezüglich des Workflows - und die Kapazität waren dies vor allem organisatorisch und technisch bedingte Vorgaben. „Wir wollten eine vollintegrierte Lösung ohne Schnittstellen, um unnötige Komplexität zu vermeiden, die Implementierungskosten gering zu halten und so wenig externe Beteiligte wie möglich in das Projekt oder die spätere Pflege des Systems mit einzubeziehen", begründet Frank Schlüter die Entscheidung. „Mit d.3 erhielten wir eine Lösung aus einem Guss und aus einer Hand und quasi als Nebenprodukt noch eine Hochverfügbarkeitslösung, denn durch die Nutzung einer einzigen zentralen Datenbank lassen sich Backups und Datensicherungen wesentlich einfacher und schneller durchführen."

Nach der Einbeziehung von Mitarbeitern und Teamleitern zur Abstimmung der Implementierungsreihenfolge begann die schrittweise Einführung des Systems im Dezember 2005 - zunächst bei gering vernetzten, zentralen Abteilungen, denen sukzessive weitere Abteilungen folgten. Im zweiten Quartal 2006 ging die elektronische Posteingangsbearbeitung in der Frankfurter Zentrale in Betrieb, anschließend erfolgte der Rollout in den Geschäftsstellen.

Mit der Lösung werden derzeit bis zu 1.500 Dokumente täglich im Posteingang der Frankfurter Hauptstelle der BKK Hoechst gescannt, vollautomatisch erfasst und einem von über 200 trainierten Dokumententypen zugeordnet - und das bei einer Erkennungs- und Erfassungsrate von mehr als 90%. Vorgangsdaten und andere relevante Informationen werden dabei ebenso automatisch extrahiert und mit den Daten aus der ISKV Krankenkassensoftware abgeglichen. Ein Protokollierungs- und Weiterleitungsworkflow sorgt dann dafür, dass die zuständigen Mitarbeiter - auch in den Geschäftsstellen - die Unterlagen in der richtigen Reihenfolge elektronisch zugestellt bekommen. Mit dem Dokument in seinem Postkorb erhält der jeweiligen Mitarbeiter dadurch zugleich gesicherte, verlässliche Zusatzinformationen.

www.d-velop.de

Produkte und Prozesse in Topform

Coko Werk, Spezialist für die Verarbeitung thermoplastischer Kunststoffe, versprach sich von der Einführung eines Dokumenten-Management-Systems raschere Abläufe und geringeren Arbeitsaufwand.

Ende 2005 fällte das Coko Werk die Entscheidung, die verschiedenen Abteilungen durch die Einführung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) dauerhaft zu entlasten. Die Archivierung aller relevanten Dokumente sollte auf einer einheitlichen Plattform automatisiert werden. Gleichzeitig wollte man die Arbeitsabläufe in und zwischen den Abteilungen optimieren.

„Unser Ziel war es, eine möglichst hohe Automatisierung zu erreichen. Wichtig war uns dabei eine reibungslose Integration mit unserem System zur Produktionsplanung und -steuerung (PPS) ifax.OPEN sowie eine automatische Ablage und Verschlagwortung aller zu archivierenden Dokumente", erklärt Andreas Kleinelanghorst, Leiter EDV und Organisation bei Coko Werk. Gleichzeitig musste die Lösung mit allen im Unternehmen eingesetzten Anwendungen wie Microsoft Office eng verzahnt arbeiten.

Automatisch integriert - effizient implementiert

Coko Werk evaluierte verschiedene Anbieter und auch deren Referenzanwendungen. Die DMS-/Archiv-Lösung ELOprofessional aus dem Hause ELO überzeugte auf Anhieb. Das Branchentemplate sowie die Realisierungsmethodik des ELO-Business-Partner ermöglichten eine rasche und kosteneffiziente Implementierung. Das Ziel, bereits ab Januar 2006 sämtliche Eingangslieferscheine und -rechnungen über ELOprofessional durch Anbindung an ifax.OPEN automatisiert zu archivieren, wurde problemlos erreicht. Im nächsten Schritt wurde in nur vier Tagen die Integration mit dem PPS-System ifax.OPEN auch für alle ausgehenden Belege realisiert.

Heute werden Lieferscheine und Rechnungen in ELOprofessional erfasst. Sie werden im PPS-System gebucht, ein Barcode wird automatisch erzeugt. Beim Einscannen der Belege wird der Barcode ausgelesen, die Informationen zum jeweiligen Lieferschein werden ergänzt. Die Verschlagwortung erfolgt über den Barcode, sodass die dazugehörige Rechnung einfach anhand des archivierten Lieferscheins geprüft werden kann, bevor sie über ELO abgelegt wird.

Auch im Vertriebsprozess werden alle wesentlichen Prozesse über ELOprofessional erfasst: von der Bestellung und Auftragsbestätigung über Lieferscheine und Ladelisten bis hin zu den entsprechenden Ausgangsrechnungen. Wichtig war für Coko Werk außerdem, dass die Lösung selbstständig erweitert und individuell angepasst werden kann. Die integrierte Visual-Basic-Schnittstelle macht dies möglich.

Der Anwender profitiert

Die Schulung der Benutzer war nicht zuletzt dank der komfortablen Bedienoberfläche von ELO ein voller Erfolg. Mitarbeiter, die mit dem Scannen von Belegen betraut sind, benötigten einen halben Tag Training. Endanwender, die nur die Suchfunktionen von ELOprofessional nutzen, waren bereits nach einer zweistündigen Einweisung mit der Lösung vertraut. Die Benutzer loben, dass man Dokumente wie Ladelisten oder Lieferscheine heute per Mausklick findet.

„In einer komplexen Organisation wie der unseren gibt es unendlich viele Dokumente und Prozesse. Mit ELOprofessional haben wir viele Prozesse deutlich optimiert. Fehler bei der Archivierung sind heute kein Thema mehr.

Durch die erreichte Automatisierung sparen wir Zeit und Kosten. ELOprofessional bietet uns ein großes Potenzial für die Zukunft und kann sich mit unseren Anforderungen weiterentwickeln", resümiert Andreas Kleinelanghorst.

www.elo-digital.de

Karl Heinz Mosbach, dem Geschäftsführer von ELO Digital Office präsentiert ELOprofessional

Der Wettbewerbsvorteil integriertes Enterprise Content Management

SER

- Hersteller und größtes unabhängige deutsches Systemhaus für iECM
- Mehr als 2 Jahrzehnte Kompetenz und Erfahrung
- 1.000 Referenzprojekte europaweit
- ECM-Partner der Hälfte der DAX-30-Unternehmen
- 750.000 Anwender in allen Branchen

DOXIS

SER Solutions Österreich GmbH | www.ser.at | office@ser.at

Informationen statt Dokumente managen – intelligentes Informationsmanagement mit Consolidate

Der ganz normale Büroalltag: dringende Kundenbestellung per Fax, E-Mail-Abklärung zu einer Marketingkampagne, Projektüberwachung in der Produktion. Der Strom an Informationen wird immer stärker. Mit der Softwarelösung von Consolidate werden Informationen transparent und sind innert Sekunden dort zur Verfügung, wo sie gerade gebraucht werden.

„Wer sich heute darüber Gedanken macht, welchen Weg Informationen im Unternehmen machen, wie oft sie abgelegt werden und welchen Zeitaufwand es kostet, sie wieder zu finden, weiß, welches Optimierungspotenzial in diesem Bereich liegt", ist Consolidate-Geschäftsführer Christian Bickel überzeugt.

Die Idee von Consolidate ist so simpel wie gut. Statt in hierarchischen Ordnern werden Informationen in einer zentralen Datenbank verwaltet. Die Frage, wo ein Objekt gespeichert ist, wird durch die Fragen wer, was, an wen, wann und warum ersetzt. Dokumente, Mails oder Projektinformationen können somit nicht nur zum Beispiel über den Kunden, sondern auch über den Mitarbeiter, das Projekt oder das Datum abgerufen werden. Lückenlose Auflistungen von Aktivitäten, Aufgaben oder Projektinformationen sind so auch über Abteilungs- und Unternehmensgrenzen hinweg jederzeit auf Knopfdruck verfügbar.

Aufbauend auf einer lückenlosen, zentralen Datenbank deckt Consolidate die Bereiche Dokumentenmanagement, Kommunikation, Customer Relationship Management (CRM), Groupware, Workflow und Web ab.

Consolidate integriert sich nahtlos in das bestehende IT-Umfeld und garantiert durch Anwenderfreundlichkeit und unmittelbaren Nutzen große Akzeptanz über alle Unternehmensebenen hinweg. Consolidate ist branchenunabhängig in mehr als 300 Unternehmen jeder Größe installiert.

CONSOLIDATE
Information Management Software

Informationen: www.consolidate.at

PROMOTION

T-Systems übernimmt Dokumentenmanagement von T-Mobile

T-Mobile verlagert das Management ihrer monatlich rund 650.000 Rechnungen und Mahnungen zu T-Systems in Österreich.

Der IKT-Dienstleister übernimmt Druck, Versand und Archivierung der Dokumente des Mobilfunkanbieters. Für T-Mobile bedeutet die Verlagerung eine Reduktion der Prozess- sowie Portokosten und einen verbesserten Kundenservice.

Der Outsourcingvertrag umfasst den gesamten Prozess der Ausgangsrechnungslegung: vom Eingang der elektronischen Rechnungsdaten über Druck und Kuvertierung bis zum monatlichen Versand der rund 650.000 Rechnungen und Mahnungen. Für T-Mobile bedeutet die Verlagerung eine deutliche Kostenreduktion durch Skaleneffekte und Portooptimierung sowie eine konsequente Konzentration auf das eigene Kerngeschäft.

Vereinbart ist darüber hinaus, dass T-Systems die elektronische Archivierung der Dokumente und die Verarbeitung der Eingangspost von T-Mobile übernimmt. So werden eingehende Briefe eingescannt und dem Kundenservice elektronisch direkt zugesandt.

Die individuelle Lösung zum Managen großer Dokumentenmengen - Managed Document Services - bildet sämtliche kundenspezifische Dokumenten- und Geschäftsprozesse ab. T-Systems verwaltet und pflegt die Daten im eigenen Rechenzentrum in Österreich. T-Mobile kann seinen Kunden auf Wunsch eine elektronische Rechnung über Managed Document Services bereitstellen.

„Typischerweise eignen sich vor allem standardisierte, hochvolumige Prozesse für Business-Process-Outsourcing-Modelle, bei denen gleichartige Abläufe in hoher Zahl abgewickelt werden können", erklärt Dr. Gerald Rehling, Mitglied der Geschäftsleitung von T-Systems in Österreich und Vertriebsverantwortlicher für das Outsourcing-Geschäft.

www.t-systems.at

Bernhard Albrecht, Vice President of Customer Finance, T-Mobile (links), und Dr. **Gerald Rehling**, Vice President IT & Business Process Outsourcing, T-Systems (rechts)

i-SENSYS MF4690PL: Vielseitiges Multifunktionssystem

Canon erweitert sein i-Sensys-Sortiment um ein vielseitiges Laser-Multifunktionssystem mit Super-G3-Fax und professionellen Scan-Features.

Vielseitigstes Modell im Canon-i-Sensys-Sortiment: MF4690PL

Der i-Sensys MF4690PL ist eine Kombination aus Schwarzweiß-Drucker, -Kopierer und Farb-Scanner. Außerdem bietet er eine Faxfunktion sowie erweiterte Scan-Möglichkeiten aus der professionellen Canon-imageRUNNER-Serie. Mit automatischem Dokumenteneinzug, PCL-Kompatibilität, integrierter Netzwerkkarte und Duplexeinheit empfiehlt er sich als attraktive, effiziente und kostengünstige Multifunktionslösung für vernetzte Arbeitsgruppen.

Professionelles Arbeiten

Das Modell besitzt Scan-Features aus der professionellen Canon-imageRUNNER-Serie. Per SEND-Funktion können Vorlagen direkt als E-Mail, als Fax oder über SMB an angeschlossene Netzwerkteilnehmer gesendet werden - für eine unkomplizierte, reibungslose Distribution von Dokumenten über das Netzwerk. Dank zusätzlicher USB-Schnittstelle an der Frontseite ist eine direkte Daten-Speicherung im TIFF, JPG oder PDF-Format auf einen herkömmlichen USB-Stick (nicht im Lieferumfang enthalten) möglich. So lassen sich auch ohne PC schnell Dokumente beispielsweise über den automatischen Dokumenteneinzug digitalisieren. Canons innovative „High Compression PDF"-Technologie komprimiert zudem auf Wunsch die Daten und minimiert dabei das Datenvolumen bei nahezu gleichbleibend hoher Qualität.

Zum Schutz vertraulicher Dokumente durch unautorisierte Anwender und zur Kostenkontrolle besitzt er eine „Department ID"-Sicherheitsfunktion. Die Druckauflösung beträgt bis zu 1.200 x 600 dpi (mit AIR), die Druck- und Kopiergeschwindigkeit ermöglicht 20 Seiten pro Minute - dank On-demand-Fixierung praktisch ohne Vorwärmzeit im Standby-Modus. Zur Kopie der ersten Seite benötigt er nur zirka 8,5 Sekunden. Praktisch und komfortabel: die Frontbedienung, der ADF für bis zu 35 Seiten und die integrierte automatische Duplexeinheit für beidseitige, professionell aussehende Dokumente. Zusätzliches Plus: der geringe Stromverbrauch mit ungefähr 3,5 Watt im Energiesparmodus.

Der Canon i-Sensys MF4690PL ist ab Juni 2007 für 699 Euro (unverbindlich empfohlener Verkaufspreis inkl. MwSt.) erhältlich.

www.canon.at

PROMOTION

Drei Jahre Develop in Österreich

Seit April 2004 ist die in weltweit 49 Ländern vertretene Marke auch auf dem österreichischen Markt präsent.

Im Segment der Vollfarbkopiergeräte rangiert Develop in Österreich derzeit mit einem Marktanteil von 6,3% (Quelle: infoSource - Spring 2007 - full year 2006) unmittelbar hinter den Branchengrößen Konica Minolta, Canon und Xerox auf dem vierten Rang. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2006 wurden 4,14 Mio. Euro umgesetzt. Damit erreichte Develop Österreich ein Wachstum von 62% innerhalb der ersten drei Geschäftsjahre. 2007 wird ein zweistelliges Wachstum beim Umsatz angestrebt, mittelfristig ist die Eroberung eines Marktanteils bei Vollfarbmaschinen von 10% das Ziel.

Seit Eintritt in den österreichischen Markt setzt das Unternehmen auf den Händlervertrieb. Über ausgewählte Fachhändler werden Drucksysteme der unterschiedlichsten Größenklassen angeboten. Diese Strategie sicherte dem Unternehmen bereits im Jahr 2005 einen Marktanteil bei Vollfarbgeräten von 4,95%. Dieser Wert konnte 2006 auf 6,3% gesteigert werden. Der Umsatz entwickelte sich von anfänglichen 2,58 Mio. Euro auf 4,14 Mio. Euro im abgelaufenen Geschäftsjahr 2006. Damit erreichte Develop Österreich ein starkes Wachstum von 62% innerhalb der ersten drei Geschäftsjahre.

Das Unternehmen setzte schon früh auf Vollfarbdrucksysteme. Während schon im ersten Jahr 2004 89 Stück der unterschiedlichsten Leistungsklassen abgesetzt werden konnten, steigerte sich diese Zahl nur zwei Jahre später auf 295 Stück (im Jahr 2006). Damit konnten Stückzahlverkäufe von 2005 auf 2006 um 72% gesteigert werden. Auch Monochrom-Drucksysteme stützen den Unternehmensumsatz. Als Umsatzziel wird 2007 ein zweistelliges Wachstum angestrebt. Mittelfristig ist die Eroberung eines Marktanteils bei Vollfarbmaschinen von 10% das Ziel. Den internationalen Entwicklungen folgend wird der Vollfarbdruck gegenüber dem Schwarz-Weiß-Segment auch in Österreich weiter an Bedeutung gewinnen. Develop-Drucksysteme werden unter anderem von renommierten Unternehmen wie Hipp Babynahrung, Reed Messe Salzburg, dem Österreichischer Fußballbund (ÖFB) oder der MiBa AG eingesetzt.

www.develop.at

„Unser Erfolg ruht im Wesentlichen auf vier Elementen: Durch qualitativ hochwertige Drucksysteme, dem Fachhandelsvertrieb, der technologischen Konzentration auf den Vollfarbdruck und dem Top Preis-Leistungs-Verhältnis sind wir in der Lage, erfolgreich am Markt zu agieren." - **Gabriele Brunner**, Sales & Marketing Manager für Develop in Österreich

Druckkopf - stillgestanden!

Ein Farb-Tintenstrahldrucker mit 60 Seiten pro Minute und Druckkosten im Bereich eines Laserdruckers? Was noch vor kurzem als unmöglich galt, hat HP nun verwirklicht. MONITOR sprach mit Ing. Michael Vogt, Category Manager Imaging & Printing Group von HP, über die neue „Edgeline"-Technologie und ihre Anwendungen.

Adolf Hochhaltinger

Eine neue Generation von Farb-Multifunktionsdruckern der neuen Serie „HP CM8000 Color MFP" hat HP vorgestellt. Die Geräte nutzen die neue Tintenstrahl-Technologie „HP Edgeline", die auf einer Zusammenschaltung standardisierter und feststehender (!) Druckermodule basiert. Das Besondere daran: Nur das Papier darunter liegt - per Vakuum angesaugt - auf einer Trommel und wird von dieser bewegt, während jeder Druckkopf stationär montiert ist; die bedruckbare Breite ist in diesen Geräten gleich der gesamten Seite.

Die Produktlinie umfasst bisher zwei Modelle, den „HP CM8050 Color MFP" und den „HP CM8060 Color MFP". Sie richten sich vor allem an Business-Kunden mit hohen Druckauflagen, die dabei aber teilweise auch Farbdruck einsetzen wollen. Ihnen stehen mit diesen beiden Modellen zwei leistungsfähige Geräte zu moderaten Preisen zur Verfügung.

Grundsätzlich lässt diese neue Gerätegeneration alle Nachteile vermissen, die man normalerweise mit dem Begriff „Tintenstrahldrucker" verbindet; vor allem sind sie alles andere als langsam. Bei dieser „Scalable Print"-Technologie ist nicht nur eine bisher von Tintenstrahldruckern unerreichte Druckgeschwindigkeit in Schwarzweiß und Farbe möglich, und auch die Qualität der Drucke ist hoch - so hoch, wie es eben nur die Tintenstrahl-Technologie schafft. Trotzdem kann man diese Geräte in puncto Druckgeschwindigkeit wohl eher mit einem Laserprinter vergleichen: 40 bzw. 50 Seiten pro Minute in Farbe und 50 bzw. 60 Seiten Pro Minute in Schwarzweiß sind ein für Tintenstrahler bisher unerreichbares Tempo.

Damit positionieren sich die beiden neuen Geräte mit einer nutzbaren Druckbreite von über 30 cm (maximales Druckformat: A3) oberhalb des traditionellen Einsatzbereiches von Laserdruckern und unterhalb der exklusiven Gruppe von „Wide"- und „Super Wide"-Druckern, die Papierbahnen von einem Meter Breite und mehr verarbeiten können.

Keine Tinten-Verschwendung

Neu ist dabei die Verwendung von vier vergleichsweise großen, ebenfalls fix im Gerät montierten Tintentanks. Dabei wird jene Tinte, die am Beginn des Druckens für die Reinigung der Düsen verwendet wird, nicht verschwendet, sondern aufgefangen und wieder in den betreffenden Tank zurückgeführt - ein äußerst nützliches Feature, das gerade bei vielen Pausen zwischen den einzelnen Druckjobs eine ganze Menge der teuren Tinte sparen hilft.

Apropos Tinte: Dank der großen Tanks (ca. 30.000 bis 50.000 Seiten pro Tank) und der günstigen Austauschkosten ist das Drucken pro Seite bei diesen Geräten extrem günstig. Der Grund dafür: die gesamte Drucktechnologie - sprich: die gesamte Farbtransport-Technik bis hin zu den Piezoelementen und den Düsen - verbleibt bei diesen Geräten beim Wechsel eines Farbtanks ja im Gerät, während sie bei den herkömmlichen „kleinen" Patronen der Home-Drucker jedes Mal mit ausgetauscht wird, was dort den Preis merklich anhebt. Der Wechsel einer Tintenkartusche geht dadurch schneller und einfacher (und vor allem sauberer!), als das Auswechseln einer herkömmlichen Toner Cartridge bei einem Laserdrucker.

Bei diesen Geräten kommt übrigens grundsätzlich pigmentierte Tinte zum Einsatz, um sowohl bezüglich Dauerhaftigkeit der Ausdrucke als auch in puncto Beständigkeit gegen zufälliges Nasswerden und Verschmieren auf Nummer sicher zu gehen.

Vor den Druckfarben wird hier zusätzlich eine „Bonding"-Flüssigkeit (Haftgrund) aufgetragen, allerdings gezielt nur dort, wo auch Farbe gedruckt wird. Diese farblose Spezialflüssigkeit verbessert die Haftung der Tinte auf dem Papier und schützt die Farbpartikel zusätzlich, sie ist in ihrer Funktion etwa vergleichbar mit dem „Grundieren"

beim Ausmalen. Sollte eine der Düsen trotz Reinigung doch einmal verstopft sein, so verfügt jeder Druckkopf auch über Reserve-Düsen, die in diesem Fall eben je nach Bedarf aktiviert werden und die Aufgabe der ausgefallenen Düsen übernehmen. Außerdem werden diese Geräte grundsätzlich nur inklusive Wartungsvertrag vergeben; der Anwender steht somit nur sehr selten ohne funktionierenden Drucker da.

Der Wechsel einer Tintenkartusche geht schneller und einfacher (und vor allem sauberer!), als das Auswechseln einer herkömmlichen Toner Cartridge bei einem Laserdrucker.

Die Arbeit vereinfachen

Mit dieser neuen Generation von „Page Wide"-Tintenstrahldruckern hat HP nicht zuletzt seine Absicht realisiert, das Drucken im Netzwerk für den Anwender möglichst zu vereinfachen. Dazu gehört unter anderem ein einheitliches Design der Benutzeroberfläche, deren Zentrum hier ein eingebauter Touchscreen mit VGA-Auflösung ist. Die Bedienerführung ist identisch mit jener aller neuen Multifunction Printer, der Wechsel von einem Gerät zum anderen erfordert für den Anwender somit keine Umstellung bezüglich der Handhabung.

Bei einem Stau wird hier eine Video-Sequenz eingespielt und zeigt dem Anwender, was er zur Behebung des Fehlers zu tun hat. Dann wartet das System, bis dieser Handgriff durchgeführt wurde, zeigt den nächsten an usw. Auf diese Weise wird der Anwender Schritt für Schritt durch die Prozedur der Fehlerbehebung geführt. Zusätzlich zeigt ihm eine blinkende LED genau jenes Bedienelement im Inneren der Gerätes, das er für die Behebung des Fehlers jetzt angreifen muss.

Drei Qualitätsstufen

Drei Qualitätsstufen sind bei diesen Geräten möglich: Neben der Top-Qualität gibt es noch den Modus „Standard-Qualität" (verringerte Farbdichte, aber Schwarz mit voller Qualität) und als Besonderheit den „Schwarzweißdruck mit Farb-Akzent". Dabei wird auch dann ein Schwarzweißdruck berechnet, wenn ein geringer Farbanteil von weniger als 0,5 % der Farbdeckung geduckt wird, beispielsweise ein kleines farbiges Logo oder die Internet-Links in Blau auf einer Seite, die sonst rein schwarzweiß ist.

Die Geräte verfügen über einen Netzwerk-Anschluss sowie über eine ganze Reihe von Features dafür. Das beginnt beim menügesteuerten Senden eingescannter Dokumente an eine E-Mail-Adresse, einen Netzwerk-Folder oder als Internetfax über die Verwaltung des Druckers via „Web Jetadmin" und das eingebaute OCR-System „Readiris OCR" oder LAN-Fax (Topcall), einen Windows-Terminal Server sowie einen Citrix Metaframe Server bis hin zur Unterstützung von Ipv6. Auch die Treiber für Windows Vista sind bereits installiert.

www.hp.com/at

Hersteller	Produktname	Home/Office	Office/Abteilung	Tintendruck	Laserdruck	Farbdruck	Faxfunktion	Scan to Mail	Seiten/min (sw)	Seiten/min (f)	Format max.	Printvolumen/ Monat	Netzwerkanschluss	Besonderheiten	Preis (inkl. MwSt)	Bezugsquelle
BROTHER	MFC 820CW	✔		✔			✔	✔	20	15	A4	2.500		2½" Farbdisplay, Speicherkartencenter, Einzelpatronen, interner WLAN/LAN-MFC Server, Flachbettscanner, automatischer Dokumenteneinzug, Werbefax-Löschfunk., randloser Druck, Scannen auf Speicherkarte ohne PC, Wechseldatenträger, Bildvorschau	299,-	Brother 01/610 07-0
BROTHER	MFC 9420CN		✔		✔	✔	✔	✔	31	8	A4	30.000		Automat. Dokumenteneinzug, Flachbettscanner, 10/100TX-Base, 2-zeiliges hintergrundbeleuchtetes Display, 2 Papierlade erweiterbar, Farb/Fax-Drucker und Scanner, Werbefax Löschfunktion, Faxen mit und ohne PC	1.190,-	
CANON	i-sensys MF 4150	✔			✔		✔	✔	20		A4		☆	Quick First Print (8 Sekunden), MAC Support, 3,5 Watt im Sleep Modus, ADF	429,-	Canon Ges.m.b.H. 01/661 46-0
CANON	MF 4690	✔			✔		✔	✔	20		A4			PCL, Quick First print, Scan to PDF (USB Stick), Super G3 Fax, ADF	549,-	
CANON	PIXMA MP830	✔		✔		✔	✔	✔	30	24	A4		☆	CD-DVD-Direktdruck, 6,3cm Display, 9.600 x 2.400 dpi, Super G3 Fax	389,-	
DEVELOP	ineo+ 251		✔		✔	✔		✔	25	25	A3+	25.000		Fax optional, Bannerdruck standard (297 mm x 1.200 mm), Broschürenfinishing optional; 256g/m² auch im Duplexverfahren verwendbar, Scanfunktionen: Scan to E-Mail, FTP, iFax, PC, Box (HD), umfangreiche Boxfunktionen	9.037,-	DEVELOP Österreich 01/878 82-220
DEVELOP	ineo+ 351		✔		✔	✔		✔	35	35	A3+	55.000		Fax optional, Papier bis zu 256g/m² auch im Duplexverfahren verwendbar, Hochleistungsscan bis zu 70 Orig./min., Scanfunktionen: Scan to E-Mail, FTP, iFax, PC, Box (HD), umfangreiche Boxfunktionen, Bannerdruck standard (297 mm x 1.200 mm), Broschürenfinishing	11.760,-	
DEVELOP	ineo+ 550				✔	✔		✔	55	45	A3+	70.000		Fax optional, max. Papiervorrat 6.500 Blatt, erste Farbkopie nach max. 6,5sec.; 60 GB HD, umfangreiche Finishing Funktionen wie Brieffalz; Papier bis zu 256g/m² im Duplexverfahren verwendbar, biometrische Erkennung	a. A.	
EPSON	Epson AcuLaser CX11	✔	✔		✔	✔	✔	✔	25	5	A4		☆	Reaktionszeit von 9 Sekunden bis zum ersten Ausdruck, Papierkapazität von bis zu 680 Blatt (mit optionaler Papierkassette), Umfassende Standardkonnektivität über 10/100 Base Tx und Hi-Speed USB (2.0-kompatibel)	925,-	Epson Infoline (gebührenpflichtig!) 0810 200 113
EPSON	Epson Stylus DX6000	✔		✔		✔		✔	27	21	A4		☆	2-Zoll-Vorschaudisplay, Flexibler Medieneinsatz, Epson DURABrite Ultra-Tinte sorgt für hochwertige, haltbare und wischfeste Ausdrucke, Single ink Patronen	115,-	
EPSON	Epson Stylus DX7000F	✔	✔	✔		✔	✔	✔	27	27	A4		☆	Eingebautes Hochgeschwindigkeitsfax für Schwarzweiß- und Farbfaxe, Epson DURABrite Ultra-Tinte sorgt für hochwertige, haltbare und wischfeste Ausdrucke, Single-Ink-Patronen	169,-	
HEWLETT-PACKARD	CM8060 Color MFP		✔	✔		✔		✔	60	50	A3	50.000		Sehr schneller Druck dank Edgeline-Technologie (seitenbreiter, statischer Druckkopf), optional Fax, HP Color Accent Funktion f. Farbakzente ohne zusätzliche Kosten, Digital Sending	15.900,-	Hewlett-Packard Ges.m.b.H. 01/811 18-0000
HEWLETT-PACKARD	Color LaserJet CM4730 MFP		✔		✔	✔		✔	30	30	A4	bis 9.000		Fax standard außer Basismodell, Duplex standard, Jetdirect Printserver, Ausgabezeit der ersten Farbseite < 11 Sek. (üblich: 45-60 sek)	4.999,-	
HEWLETT-PACKARD	LaserJet M3035 MFP		✔		✔			✔	33		A4			Modell XS mit Fax, autom. Duplex, Digital Sending, Web Jetadmin	2.199,-	
KONICA-MINOLTA	bizhub C252		✔		✔	✔	✔	✔	25	25	A3+	40.000		Broschürenfinisher, Duplex, i/IP-Fax, Dokumentenserver, Bannerdruck 1.200x297, Materialien: 64-256g/m² u. OHP, Scan to FTP, SMB,Box u. TWAIN (PDF, JPEG, TIF), Direktdruck, Dokument Feeder, i-care, USB-Anschluss, Security-Chip	a. A.	KONICA MINOLTA BUSINESS 01/878 82-0
KONICA-MINOLTA	bizhub C450		✔		✔	✔	✔	✔	45	35	A3+	60.000		Broschürenfinisher, Duplex, Dokumentenserver, Bannerdruck 1200x297, Materialien:64-256g/m² u. OHP, Scan to FTP, SMB,Box u. TWAIN (PDF, JPEG, TIF), Direktdruck, Dokument Feeder,i-care, USB-Anschluss, Security-Chip	a. A.	
KONICA-MINOLTA	bizhub C550		✔		✔	✔	✔	✔	55	45	A3+	120.000		Biometrics Authentication, Broschürenfinisher, Duplex, i/IP-Fax, Dokumentenserver, Materialien: 64-300g/m² u.OHP, Scan to FTP, SMB,Box u. TWAIN(PDF,JPEG,TIF), Direktdruck, Dokument Feeder, i-care, USB-Anschluss, Security-Chip	a. A.	
KYOCERA MITA	FS-1116MFP	✔			✔		✔	✔	16		A4	1.000 (empfohlen)	☆	Kompaktes Multifunktionssysteme für das kleine Büro und für das Home-Office; nur Toner als Verbrauchsmaterial (bis mind. 100.000 Seiten); niedrige Seitenpreise durch ECOSYS-Technologie.	489,-	Kyocera Mita GmbH Austria 01/86 338-0
KYOCERA MITA	KM-3050		✔		✔		✔	✔	30		A3	85.000 (15.000 Durchschnitt)		Duplex-Funktion Standard, Farb-Touch-Panel-Display mit Dokumentenvorschau, neuartige Sicherheitsfunktionen, hohe Wirtschaftlichkeit durch langlebige Komponenten.	5.590,-	
KYOCERA MITA	KM-C2520		✔		✔	✔	✔	✔	25	20	A3	85.000 (Durchschnitt 7.000)		Standardmäßige Duplex-Einheit, hohe Produktivität durch schnelle erste Kopie (5,9s) und geringe Aufwärmzeit (45s); umfangreiche Papier und Endverarbeitungs-Optionen; Sicherheitsfunktionen (SSL-Verschlüsselung, Data Security Kit)	8.805,-	
LEXMARK	X646 MFP		✔		✔				48		A4			Leistungsfähige Multifunktionslösung, Duplex standardmäßig, großes LCD-Touchscreen, PDF-, TIFF- und JPEG-Dateien können direkt vom USB-Stick ausgedruckt werden, neue Sicherheitsfeatures, 2x500 Blatt	a. A.	LEXMARK 01/797 32-0
OKI	B2500 MFP	✔			✔				16		A4	2.000		Klein, kompakt, platzsparend, niedrige Betriebskosten, Template Manager für Inhouse-Printing, Wireless Druck-Option (optional) auch ohne Netzwerkanschluss. Digitales Kopieren mit Zoom und Mehrfachkopie-Einstellung, Farb-Flachbettscanner	214,80	OKI Systems Österreich 02236/677 11-0
OKI	C3530 MFP	✔	✔		✔	✔	✔	✔	20	16	A4	35.000		Für Einzelplatznutzer und kleinere Arbeitsgruppen, benutzerfreundlich, ProQ2400-Multilevel-Technologie, High Definition Toner, automatischer Farbabgleich	1.078,80	
OKI	C9800 MFP		✔		✔	✔		✔	40	36	A3	150.000		EFI-Fiery-Technologie, ProQ4800-Multilevel-Technologie,1.200x1.200 dpi, A6 bis A3-Übergröße, 1,2 m lange Banner, Papiergewichte bis 330 g/m², automatischer Farbabgleich und Medienerkennung, unterstützt externe Faxportal-Server	13.198,80	
SAMSUNG	CLX-2160	✔	✔		✔	✔	✔	✔	16	4	A4	24.000	☆	Ergonomisches, platzsparendes Design, NO-NOIS-Technologie, effektives Tonersystem - jede Farbe wird separat schnell, einfach und sauber gewechselt	ab 549,-	SAMSUNG Electronics Austria GmbH 01/516 15-0
SAMSUNG	CLX-3160FN	✔	✔		✔	✔	✔	✔	16	4	4	24.000		Professionelle Business-to-Business Lösungen für KMUs im multifunktionalen Farblaserdruck	819,-	
SAMSUNG	SCX-4521F	✔	✔		✔	✔	✔	✔	20	20	A4	4.000	☆	Für Heimbüro oder Kleinunternehmen, Tonersparfunktion, Ausweiskopie (ID-Copy): Mit dieser exklusiven Funktion können Kopien auf einer Seite zusammen ausgegeben werden	439,-	
TOSHIBA TEC	e-STUDIO 2500c/3500c/ 3510c PRO		✔		✔	✔		✔	35/ 45	35/ 25	A3			Fax optional, Duplex u.v.a.	ab ca. 22.700,-	TOSHIBA TEC Germany +49/2131/1245-0
XEROX	Phaser 6110MFP/X	✔	✔		✔	✔	✔	✔	16	4	A4	max. 24.000		Nuance PaperPort Scan-Software automatischer Vorlageneinzug für 50 Seiten, Standardpapierkapazität: 151 Blatt, Maximale Papierkapazität: 401 Blatt, Druckauflösung: 2.400 dpi, Kopierauflösung: 1.200 x 1.200 dpi	749,-	Xerox Austria GmbH 01/240 50-0
XEROX	Phaser 6115MFPV/N	✔	✔		✔	✔	✔	✔	20	5	A4	max. 35.000		Standardpapierkapazität: 200 Blatt, max. Papierkapazität: 700 Blatt, Xerox Scan-to-PC-Desktop-Software	849,-	
XEROX	WorkCentre 3119	✔	✔		✔				18		A4	Max. 10.000		Nuance PaperPort Scan-Software	205,-	

Die digitale Vernetzung im Gesundheits- und Sozialwesen

Das österreichische Gesundheits- und Sozialwesen zählt zu den internationalen Vorreitern bei der Umsetzung von Projekten durch modernste Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT).

Dipl.-Ing. Georg Lankmayr

(Bild: T-Systems)

Rund 90.000 Beschäftigte im Gesundheits- und Sozialwesen können von integrierten IKT-Lösungen profitieren. Durch die hohen Mobilitätsanforderungen von verschiedensten Berufsgruppen (Ärzten, Pflegern, Sanitätern), den großen Mengen an Informationen und dem hohen Abstimmungsaufwand zwischen Personen und Institutionen ist der Gesundheits- und Sozialsektor prädestiniert für den Einsatz innovativer IKT-Lösungen. Ein aktueller Überblick über die interessantesten Einsatzszenarien.

Das Gesundheits- und Sozialwesen steht weiterhin unter einem enormen Kosten- und Rationalisierungsdruck. Die Wissensexplosion durch die sprunghafte ansteigende Entwicklung neuer Medikamente und Behandlungsformen überfordern immer öfter das behandelnde Personal. Die Zusammenarbeit von übergreifenden Trägern und Einrichtungen verursacht einen enormen Koordinationsaufwand. Nicht zuletzt existieren strenge Verwaltungsrichtlinien, die eine geregelte Erfassung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten vorsieht und einen enormen Administrationsaufwand nach sich ziehen.

Durch die zunehmende Verschmelzung von Informations- und Kommunikationstechnologien entstehen neue, innovative Szenarien, um diesen Herausforderungen zu begegnen. Die Verfügbarkeit von leistungsfähigen Übertragungstechnologien und einer neuen Generation (mobiler) Endgeräte mit optimierten grafischen Benutzeroberflächen können verschiedenste Informationen an jedem beliebigen Ort abgerufen oder mit diversen Systemen abgeglichen werden.

Die Hardware-Industrie bietet in der Zwischenzeit sehr leistungsfähige Tablet PCs, die etwa für patientenseitige Dokumentationen von behandlungsrelevanten Daten eingesetzt werden. Auch die Aufzeichnung von Informationen oder der Abruf von Zusatzinformationen im persönlichen Gespräch mit dem Patienten (bei Visiten, Hausbesuchen etc.) kann durch handliche mobile Endgeräte wesentlich effizienter durchgeführt werden. Durch den Zugriff auf entsprechende Datenbanken können verschiedenste Daten oder Formulare an jedem Ort abgerufen werden. Praktische Einsatzgebiete sind beispielsweise die Leistungsdokumentation, die Diagnoseerfassung oder die Verschreibung von Rezepten durch integrierten Zugriff auf Pharmadatenbanken. Weitere Einsatzbeispiele sind die Erhebung von Routinefragen etwa zur Krankheitsgeschichte des Patienten oder aktuellen Behandlungen und Medikamenten vor Ort.

Neben signifikanten Zeit- und Kostenvorteilen (keine Doppelerfassungen, geringere Verwaltungskosten) kann durch den Einsatz von derartigen IKT-Lösungen im Gesundheitswesen die Transparenz der Abläufe erhöht und die Betreuungsqualität für den Patienten enorm gesteigert werden. Österreich zählt auch im internationalen Vergleich zu den Vorreitern bei der Entwicklung und Implementierung von Lösungen für Krankenhäuser (z. B. Logistik-Management), soziale Pflegedienste (Zeit- und Leistungserfassung in der Hauspflege) oder der mobilen Patientenüberwachung über Mobilfunknetze. Durch die schnellen Datenübertragungsraten leistungsfähiger Breitbandtechnologien und Endgeräte, benutzerfreundliche Softwarelösungen und ausgefeilte Sicherheitslösungen kann eine hohe Benutzerakzeptanz erreicht werden.

Vielfältige Einsatzgebiete

Ein Szenario mit hohem zukünftigem Einsatzpotenzial bietet beispielsweise der mobile Zugriff auf Patientendaten. Die lückenlose Speicherung von Patienteninformationen über zentrale Datenbanken dokumentiert nicht nur die ordnungsgemäße Behandlung (Protocol-based Care), sondern ermöglicht in Kombination mit entscheidungsunterstützenden Systemen auch Diagnosen oder Medikationen (Evidence-based Medicine, Remote Consultation) und senkt damit das Sicherheitsrisiko.

Große Verbesserungschancen durch den Einsatz integrierter IKT-Lösungen bietet auch der mobile Heimpflegedienst. Hierbei geht es vor allem darum, relevante Informationen, beispielsweise zu den erbrachten Leistungen, effizienter zu dokumentieren. Und zwar dort, wo diese entstehen: vor Ort beim Patienten.

Weitere Einsatzszenarien durch mobile Lösungen ergeben sich im Bereich der Patientenüberwachung. Hier kann durch moderne Technologien eine kontinuierliche telemedizinische Betreuung von Patienten realisiert werden: Medizinische Werte wer-

den am Patienten gemessen, übertragen und zentral erfasst und ermöglichen so die Überwachung (Monitoring) von gefährdeten Personen (z. B. Herzpatienten).

Zentrale Komponente derartiger Lösungen ist die Erfassung von medizinischen Patientendaten (Messwerten) oder sportmedizinischen Parametern über ein mit einer speziellen Software ausgestattetes Handy, das die aufgezeichneten Werte sofort nach der Messung mittels GPRS, EDGE oder UMTS an ein Monitoring-Zentrum übermittelt. Die Messwerte werden anonymisiert und funkverschlüsselt übertragen. Behandelnde Ärzte verwenden diese Daten für die zeitnahe Verarbeitung und Auswertung und schließlich zur Unterstützung bzw. zur Verbesserung der medizinischen Betreuung ihrer Patienten.

Auch im täglichen Betrieb von Krankenanstalten oder Pflegeheimen ergeben sich interessante Anwendungsfelder durch innovative IKT-Lösungen. Die Herausforderung besteht darin, die logistischen Möglichkeiten des Krankenhauses optimal zu nutzen und die Qualität der Patientenbetreuung zu verbessern. Dabei ist es keine Seltenheit, dass jährlich mehr als 100.000 Patienten- bzw. Materialtransporte anfallen. Moderne IKT-Lösungen unterstützen die Erfassung von Patiententransportaufträgen, die beispielsweise von der Krankenschwester elektronisch erfasst und an einen zentralen Server übertragen werden. Der für diesen Transport am schnellsten verfügbare Mitarbeiter wird automatisch ausfindig gemacht und beispielsweise auf seinem Handy oder Pager über den Transportauftrag informiert. Mit einer kurzen Bestätigung über den Erhalt des Transportauftrags wird die Krankenschwester zeitgleich über die Abholung des Patienten informiert. Durch die Lösung können Leerzeiten verhindert, Wegzeiten optimiert, Kapazitäten besser genutzt und Patiententransporte beschleunigt werden.

Vor dem Hintergrund des zunehmend unfinanzierbaren Sozialstaats stellt die Identifizierung und Umsetzung weiterer Rationalisierungspotenziale im Gesundheits- und Sozialwesen eine zentrale Herausforderung in den kommenden Jahren dar. Verschärft wird diese Situation zusätzlich durch die prognostizierte demografische Entwicklung der Gesellschaft und den damit einhergehenden Anstieg der Betreuungsaufwendungen für ältere Menschen. Integrierte Informations- und Kommunikationstechnologien bieten enorme Chancen, diese Herausforderungen in den kommenden Jahren effektiv zu begegnen. Entscheidungsträger im Gesundheits- und Sozialwesen sollten sich schon heute über die individuellen Möglichkeiten beraten lassen und dabei nicht vergessen, dass Informations- und Kommunikationstechnologien wesentliche Verbesserungen ermöglichen. Dabei ist nicht Technik entscheidend, sondern die Strategie, die damit verfolgt wird.

Autor: Dipl.-Ing. Georg Lankmayr, Geschäftsführer der INSET Research & Advisory GmbH (www.inset-advisory.com)

IT-Netzwerk bringt höhere Qualität ans Krankenbett

Mehr als 30.000 Patienten jährlich sind in den Spitälern des Kantonsspitals St. Gallen auf ein funktionierendes Computernetzwerk angewiesen.

Das neue IT-Netzwerk integriert viele medizintechnische Geräte und unterstützt damit direkt die Behandlung am Krankenbett. Mitverantwortlich dafür sind die VRZ Informatik Dornbirn als Oursourcing-Partner und ihre St. Galler Tochterfirma Bluematic.

Einen besonders hohen Qualitätsanspruch hat das sechstgrößte Spital der Schweiz nicht nur bei der Patientenbetreuung: Mit einer Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit von mehr als 3.500 eingebundenen Geräten an 40 Standorten sind auch die Anforderungen an das IT-Netzwerk sehr hoch.

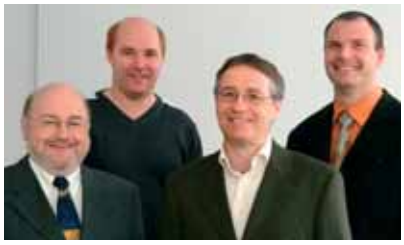
„Dieser hohe Anspruch war für uns vor gut drei Jahren der Grund, Aufbau und Betreuung des Netzwerks an einen professionellen Outsourcing-Partner zu delegieren", schildert Günter Schröter, Chef des Netzwerk- und Server-Operating-Centers des Kantonsspitals St. Gallen

Den Auftrag erhielt die VRZ Informatik Dornbirn, unterstützt von der Bluematic AG St. Gallen. Für diese Entscheidung des Kunden habe fundiertes Netzwerk-Knowhow, die Präsenz vor Ort und die Gewährleistung des Supports gesprochen, meint Bluematic-Geschäftsführer Roland Schütz.

Das Projektteam um Günter Schröter und die Netzwerkspezialisten des Outsourcing-Partners erarbeiteten gemeinsam das Konzept für ein modernes, skalierbares Multiservice-Netzwerk mit sehr hoher Verfügbarkeit und Performance. Weg von einem vorwiegend für den administrativen Bereich betriebenen Netzwerk hin zu einer strategischen Netzwerkplattform.

Wichtige medizintechnische Systeme und Anwendungen, wie zum Beispiel Radiologie, Intensivpflegestationen oder die Zentrale Notfallaufnahme wurden vollständig integriert. Die Patientenbehandlung kann somit direkt und besser unterstützt werden. Der Zugang zu heiklen Daten wird durch höhere Sicherheitsstandards abgesichert.

Dass trotz Outsourcing die Kompetenz für das Netzwerk beim KSSG bleibt, war allen Beteiligten wichtig. „Nur Insider kennen die Zusammenhänge zwischen Netz, Server, Clients und Applikationen im Detail", erklärt Schröter die Kompetenzaufteilung. Der Outsourcing-Partner bringe sich im Projekt als Netzwerkspezialist ein, habe die nötigen Kontakte zu Herstellern und sichere den Support.



Verantwortlich für die neue Netzwerkplattform: **Patrik Brügger** und **Günter Schröter** vom Kantonsspital St. Gallen (hinten), **Roland Schütz** von der Bluematic AG und **Gerd Burtscher** von der VRZ Informatik GmbH (vorne).

Das nunmehrige Netzwerk ist auch das Fundament für Anwendungen, die erst realisiert werden: schneller Internetzugang für Patienten über ein geschütztes virtuelles Netzwerk oder das mobile Arbeiten über eine Wireless-Plattform. Auch die Archivierung und das Management von Bilddaten (PACS) und das Telefonieren über IP-Telefonie sollen künftig im Kantonsspital St. Gallen möglich sein. www.vrz.net

Optimierte Abläufe im Pflegebereich

Das Krankenhaus Schwarzach beauftragte T-Systems, die Steuerung der medizinisch-pflegerischen Prozesse zu optimieren. Mit rund 500 Betten ist Schwarzach das zweitgrößte Krankenhaus des Bundeslandes Salzburg.

(Bild: T-Systems)

T-Systems integriert das Modul „Pflege" in das SAP-basierte Krankenhaus-Informationssystem i.s.h.med und ermöglicht dadurch die mobile Visite am Krankenbett. Die IT-Lösung unterstützt durch digitalisierte Prozesse Routineaufgaben im Pflegebereich. So gewinnt das Personal Zeit, die der Versorgung des Patienten zugute kommt.

Das Krankenhaus Schwarzach beauftragte T-Systems mit der Implementierung das Moduls „Pflege" in den patientennahen Abläufen. Die neue IT strukturiert die Abläufe im gesamten Pflegeprozess, optimiert die Patientenversorgung und -dokumentation und ermöglicht die mobile Visite am Krankenbett. Es unterstützt das Personal bei der Planung und Durchführung seiner vielfältigen Aufgaben auf der Station: Angefangen vom einfachen Verwalten der Pflegedaten über das schnelle Erstellen von Pflegeplanungen bis hin zur Pflegedokumentation. Zudem zeigt die IT-Lösung den pflegerischen Beitrag zur Qualität der Patientenversorgung auf.

Das Modul begleitet die wichtigsten Pflegeschritte von der haus- oder abteilungsindividuellen Vorgeschichte des Patienten über das Planen der detaillierten Darstellung der Pflegeziele bis zum Kontrollieren der Ergebnisse. Die erbrachten Pflegeleistungen werden lückenlos dokumentiert. Die Einbindung mobiler Erfassungsgeräte ermöglicht einen Online-Abruf von Patientendaten und Leistungserfassung während der Visite.

„Mit der neuen WLAN-Infrastruktur, die im Rahmen des Pflegedokumentationsprojektes für das Krankenhaus erstellt wird, legen wir den Grundstein für weitere Anwendungen direkt am Krankenbett. Damit werden digitale Aktivitäten rund um medizinische Anforderungen, Medikation, oder Fieberkurve noch besser möglich. Zudem kann den Patienten auch ein mobiler Internetzugang angeboten werden", erklärt Christian Mühlthaler, IT-Leiter Krankenhaus Schwarzach. „Die Investitionen führen auf alle Fälle zu einer massiven Qualitätssteigerung und sind ein weiterer Schritt zu einer lückenlosen, zeitnahen Dokumentation der Krankengeschichte."

Seit 1995 nutzt das Kardinal Schwarzenberg´sche Krankenhaus Schwarzach das in SAP voll integrierte Krankenhaus-Informationssystem i.s.h.med. Die IT-Lösung dient der Kommunikation, Dokumentation sowie Planung der medizinischen Abläufe und ist Grundlage für die elektronische Patientenakte.

www.t-systems.at

weil ihr management nur **EINE ANTWORT** interessiert – die richtige

Jetzt können Sie die Datenkonsistenz liefern, die Ihre Organisation verlangt.

Cognos 8 Business Intelligence ist das Produkt für Reporting, Analyse und Scorecarding mit der fortschrittlichsten Architektur, welche einen konsistenten und umfassenden Blick auf relevante Informationen gewährleistet – auch unternehmensweit.

Nähere Informationen unter: **www.cognos.com/at/eineantwort**

Copyright © 2007 Cognos Incorporated. All rights reserved.

COGNOS®
THE NEXT LEVEL OF PERFORMANCE™

„GSD goes PDA“

Die Gesundheits- und Sozialen Dienste des Österreichischen Roten Kreuzes, Landesverband Steiermark, setzen bei der Erfassung und Verrechnung der Leistungen der Pflegemobil-Teams auf PDAs und das mobile Leistungserfassung- und Pflegedokumentationssystem mobile.care des Grazer Unternehmens FieldWorX.

Im gesamten GSD Steiermark wurde auf die mobile Erfassung von Daten mittels PDA umgestellt. Als Endgeräte kommen Qtek S110 zum Einsatz. Die MitarbeiterInnen sind vor allem von den vielen Möglichkeiten dieser „Personal Digital Assistents“ mit integriertem Handy, Diktiergerät für Sprachaufzeichnungen und Digitalkamera begeistert. Via GPRS werden die Daten, die während der Pflegetätigkeit erfasst werden, vom PDA direkt und automatisch an die Verrechnungsstelle übermittelt. Konkret geht es dabei um die für die Hauskrankenpflege relevanten Verrechnungsdaten. Das diplomierte Pflegepersonal, AltenfachbetreuerInnen, PflegehelferInnen, HeimhelferInnen und FamilienhelferInnen wurden bereits mit dem neuen Arbeitsgerät ausgestattet.

„Der Einsatz des PDA überzeugt zum einen durch eine deutliche Vereinfachung im Verwaltungswesen. Die übersichtlich gestaltete Software führt das Pflegepersonal durch das Programm, eine fehlerfreie Erfassung ist damit garantiert“, erläutert Adolf Rodler, Referatsleiter GSD Verrechnung und Projektleiter des Roten Kreuzes Steiermark. Die Datenerfassung ist selbstverständlich offline möglich, und es kann jederzeit synchronisiert werden. „Durch die teilweise automatisch angestoßene Synchronisation ist garantiert, dass wir im Laufe des Tages schon sämtliche aktuellen Daten im Verrechnungssystem weiterverarbeiten können“, so Rodler weiter.

Während bislang Formulare mit speziellen Kugelschreibern nach einem einheitlichen Schriftmuster scannertauglich ausgefüllt werden mussten, steht mit dem PDA eine einfache Maske zum Auswählen von Klienten und Tätigkeiten zur Verfügung. Weiters entfällt für das Pflegepersonal das Erfassen der entsprechenden Uhrzeiten (Betreuungszeiten, Wegzeiten, Verwaltungszeiten usw.) und das Berechnen der Zeitaufwände. Dies erledigt nun mobile.care für die Mitarbeiter, was einerseits mögliche Fehlerquellen erheblich reduziert und gleichzeitig für das Pflegepersonal eine enorme Erleichterung und Verbesserung der Arbeitsqualität bedeutet.

Aktuelle Informationen

Bislang hat der „Datenaustausch“ zwischen den Stützpunkten und dem Landesverband auf Papier und Postweg stattgefunden. Verspätete Nachlieferungen und verlorene Formulare waren unvermeidbar. „Heute kann sowohl das Pflegepersonal via Internet als auch die Verrechnungsstelle täglich auf aktuelle Zahlen zugreifen, Ungereimtheiten können sofort abgeklärt und beseitigt werden. Noch nie gab es eine so einheitliche Erfassung und Abrechnung“, so Rodler weiter.

Für einen bestmöglichen Einstieg des Pflegepersonals in die Arbeit mit dem PDA, wurde gemeinsam mit FieldWorX ein detaillierter Schulungsplan ausgearbeitet. Um während des Betriebes optimale Hilfestellung bei Unklarheiten anbieten zu können, wurde eine 1st-Level-Telefonhotline vom Roten Kreuz eingerichtet. „FieldWorX hat uns bei der Implementierung des Systems optimal beraten und steht uns für den 2nd Level Support immer zuverlässig zur Verfügung“, ergänzt Rodler.

Das mag auch mit der erfolgreichen Einführung des mobilen Remote Management Systems (RMS) durch FieldWorX und der in mobile.care vollintegrierten Softwareaktualisierung „mobile.update“ zusammenhängen. Damit ist es möglich, auf einen Schlag für die rund 450 mobilen Anwender neue Programmversionen oder andere Software auszurollen.

Durch die Optimierung der Geschäftsprozesse können in den GSD Steiermark allein bei Stützpunktleitung und Teamassistenz rund 6.000 Stunden Verwaltungszeit pro Jahr eingespart werden. Weitere Einsparungspotenziale werden durch die Verringerung der Verwaltungszeiten des Pflegepersonals selbst und die daraus resultierende Produktivitätssteigerung realisiert. Nicht zuletzt der Wegfall von Druckkosten für Formulare (bis zu 130.000 Seiten Papier allein für Tagesberichte) und die weitere Optimierung der Back-office-Prozesse garantieren einen enorm raschen ROI (Return on Investment).

www.fieldworx.com
www.st.roteskreuz.at

Das Unternehmen

FieldWorX ist international tätiger Lösungsspezialist für die Einführung von mobilen Systemen (auf Basis von PDAs, Handhelds, BlackBerrys und Mobiltelefonen) zur Optimierung von Geschäftsprozessen. Dabei umfasst das Lösungsrepertoire sowohl Standardprodukte aus dem Hause FieldWorX mit den Branchenschwerpunkten Health Care (mobile.care), Industrie (mobile.service), Energieversorger (mobile.energy) und Retail (mobile.sales) als auch Individuallösungen für verschiedenste Branchen. Durch ein starkes Partnernetzwerk sowie durch zertifizierten Einsatz von Drittprodukten bietet FieldWorX Mobile Solutions Gesamtkonzepte für mobile Geschäftsprozesse aus einer Hand.

Projektdatenbank für das Bundeskanzleramt

Der E-Government-Bereich ist zweifellos der größte „IT-Gebäudekomplex" Österreichs. Teile sind bereits fertig gestellt, andere in Arbeit oder erst in Planung. Zur Koordination und effizienten Abwicklung der zahlreichen Projekte haben das Bundeskanzleramt und BEKO eine eigene Datenbank entwickelt.

Im Bundeskanzleramt laufen die Fäden für die Strategie und Umsetzung der unterschiedlichsten E-Government-Anwendungen zusammen. Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sind die Basis einer modernen Verwaltungszukunft. Steuererklärungen über Finanz-Online, Online-Abfragen des Zentralen Melderegisters oder das Bürgerkartenmodell sind Beispiele dafür. Auch die Automatisierung des Gesetzwerdungsprozesses via Internet oder E-Democracy-Projekte fallen in diesen Bereich. Neben Projekten mit eher technischem Hintergrund, gibt es ebenso häufig Projekte, die Rechtsaspekte oder rein organisatorische Änderungen verfolgen. Letztere werden im Verwaltungs-Innovationsprogramm (VIP) zusammengefasst.

Für die effiziente Realisierung der vielen, oft sehr komplexen Projekte wurde eine Projektdatenbank in Angriff genommen, für die BEKO als Bestbieter den Zuschlag erhielt. Gemeinsam mit den Verantwortlichen im Bundeskanzleramt wurde eine webbasierende Applikation erarbeitet, die über die reine Verwaltung von Meilensteinen und Projektleitern hinausgeht. Dazu zählen vor allem Funktionen für die aussagekräftigen Auswertung und Aufbereitung der Projektinformationen.

Die Projektdatenbank bildet nicht die Inhalte, sondern die Metadaten des Projektes ab wie Termine, Arbeitsgruppen und ihre Mitglieder, Abhängigkeit der Projekte untereinander, Kosten und vieles mehr. Sie fungiert als Informations- und Interaktionsplattform für die involvierten Ämter und Behörden auf den unterschiedlichsten Verwaltungsebenen und auch für die mit der Umsetzung beauftragten Unternehmen. Die Projektdatenbank bietet jederzeit einen Überblick über den aktuellen Status des VIP- und des E-Government-Programmes.

„Die Projektteammitglieder können jederzeit Einsicht nehmen und ihre Projektberichtsdaten direkt in die Datenbank einpflegen. Darüber hinaus sichert die Verwendung von Open-Source-Werkzeugen - PHP für die Programmierung und XML für die Datenspeicherung - die Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit der Applikation." - Ing. **Gerhard Schwarz**, Koordination der Projektdatenbank im Bundeskanzleramt

Studie zum Einsatz von IT in Krankenhäusern

Intel und das F.A.Z.-Institut stellen mit der gemeinsamen Studie „E-Health" den zweiten Band der Studienreihe „Best of IT-Solutions" vor.

Die Studie analysiert den Bedarf und das Angebot an IT-Systemen im Krankenhaussektor. Basis der Untersuchung ist eine im März 2006 durchgeführte Befragung unter 100 Topentscheidern in deutschen Krankenhäusern. Demnach liegt der Hauptvorteil des Einsatzes moderner IT darin, die Beschäftigten in hohem Maße von bürokratischen Arbeiten zu entlasten und somit Ressourcen und größere Flexibilität zu schaffen. Weitere Ergebnisse der Umfrage sind eine zunehmend zentralisierte Ausrichtung der IT-Infrastruktur in Kliniken sowie der geplante Einsatz von RFID Technik als Logistikinstrument.

E-Health entlastet Klinikpersonal

Kliniken setzen IT-Systeme in erster Linie ein, um Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten. Das Fachpersonal wird auf diesem Weg von vielen zeitraubenden administrativen Aufgaben entlastet und kann den Patienten mehr Zeit widmen. Neben Abrechnungssystemen wird IT vor allem in stationärer und ambulanter Behandlung, Medizintechnik und Logistik angewandt.

Darüber hinaus spielt der Faktor Flexibilität eine große Rolle: Ärzte wollen mobil auf Patientendaten zugreifen können, unabhängig von Zeit und Ort. Dies ist zum einen komfortabel, spart Zeit und minimiert zum anderen die Fehlerquelle, die bei der herkömmlichen Beschaffung der Daten auftreten kann.

Natürlich stehen auch Kosteneinsparungen durch Informationstechnologie auf dem Wunschzettel der Krankenhausmanager. Jedoch wird dies nicht als vordringlichstes Ziel genannt und das Einsparpotenzial ist laut den Befragten eher moderat.

Gegenwärtig etabliert sich eine zentrale Ausrichtung der IT-Infrastruktur in den meisten Krankenhäusern als Standard. Insbesondere Großkliniken verabschieden sich von meist inkompatiblen Insellösungen. In mehr als sechs von zehn Häusern sind die gesamten Arbeitsabläufe bereits überwiegend in eine zentrale IT-Infrastruktur integriert, eine vollständige Integration haben allerdings bislang erst 10% durchgeführt. Wichtigstes Kriterium für neue Investitionen ist die Modularität zentraler Systeme. Damit einher geht die steigende Nachfrage nach praxiserprobten ganzheitlichen IT-Lösungen, die in ihren Anwendungsmöglichkeiten weniger eingeschränkt sind als standardisierte Produkte und eine gesamte Behandlungskette abwickeln können.

Die künftige Bedeutung von RFID im deutschen Krankenhaussektor sehen die Klinikentscheider in erster Linie als Logistikinstrument. Viele Entscheider warten derzeit die Praxisergebnisse mit RFID in den Testkliniken ab, bevor sie selbst in die neue Technik investieren.

Insgesamt 70% der interviewten Entscheider sehen in den nächsten drei Jahren großen Handlungsbedarf bei der Ausstattung der Krankenhäuser mit moderner IT-Infrastruktur. Krankenhäuser mit einem möglichst umfassenden Leistungsangebot haben in der Mehrzahl ein zentrales IT-System aufgebaut.

www.faz-institut.de

Der Markt für Mobile Middleware in Österreich: Establishment versus Avantgarde

Der Markt für mobile Unternehmenslösungen wächst weiter. Unterschiedliche Studien belegen, dass in den kommenden drei Jahren ein durchschnittliches Wachstum von rund 20% zu erwarten ist.

Georg Lankmayr

(Bild Asus)

Das freut nicht nur mobile Endgerätehersteller und Mobilfunkbetreiber, die durch steigende Hardware- bzw. Datenumsätze profitieren, sondern auch IT-Dienstleister, die mit „intelligenten" mobilen Integrationsprodukten (Mobile-Middleware-Lösungen) neue Wachstumsmöglichkeiten vorfinden. Kein Wunder also, dass sich immer mehr Anbieter in diesem zukunftsträchtigen Markt positionieren.

Aus Marktsicht konkurrieren meist kleinere Mobility-Spezialisten, die auf Middleware-Plattformen Marke „Eigenentwicklung" setzen, gegen die Anbieter von Standardprodukten etablierter Hersteller wie Sybase oder SAP. Während für letztere das Mobile Business meist ein Nebengeschäft darstellt, stellt es für die erste Gruppe in der Regel ein Kerngeschäft dar. Was dieser Unterschied bewirken kann hat bereits ein kanadischer Softwareentwickler bzw. Endgerätehersteller bewiesen, der in zehn Jahren mit einem Produkt namens „BlackBerry" am Establishment der Softwarebranche vorbei zum Weltmarktführer für mobile E-Mail-Dienste avancierte. Obwohl BlackBerry in Management-Kreisen durch sein handliches Endgerät und den sogenannten „E-Mail Push"-Dienst bekannt wurde, steckt hinter der Erfolgsgeschichte des Herstellers Research in Motion (RIM) eine andere Produktkomponente: Die mobile Middleware, dem so genannten BlackBerry Enterprise Server.

Das „intelligente" Verbindungsstück

Das Herzstück einer mobilen Business-Lösung stellt in der Regel eine mobile Middleware-Plattform dar. Die mobile Middleware stellt durch unterschiedlichsten Adaptoren das Verbindungsstück zwischen den mobilen Endgeräten und den diversen Backoffice-Systemen dar. Ein Szenario ist beispielsweise die Integration von SAP R/3 im Zusammenspiel mit getrennt betriebenen Komponenten für die Zeit- und Leistungserfassung eines Industrieunternehmens.

Das Kriterium zur Auswahl einer geeigneten mobilen Middleware-Plattform hängt u. a. von den spezifischen Anforderungen einer Branche bzw. den Eigenheiten eines Geschäftsprozesses ab. Dazu zählt beispielsweise die Offline-Fähigkeit mit nahtlosem Übergang zu Online-Szenarien, die Anbindung an verschiedene Backend-Systeme, der Einsatz auf unterschiedlichen Endgeräten, Skalierbarkeit, hohe Sicherheitsstandards und ein attraktives Kosten-Nutzen-Verhältnis. Um echte Mobilität und Unabhängigkeit von Netzverbindungen zu erlangen, müssen Informationen aus den Backend-Systemen auf das mobile Gerät repliziert und dort in einem lokalen Datenbanksystem, das alle einsatzrelevanten Informationen trägt, verfügbar gemacht werden. Damit eng verbunden sollte der Datenaustausch zwischen mobiler Middleware und Client über die verfügbare Bandbreite effizient genutzt werden. Dies kann beispielsweise durch kompakte Kodierung und Kompression der zu übertragenden Daten geschehen.

Standardanbieter versus Spezialisten

In Österreich haben sich in den vergangenen Jahren unterschiedliche Lösungsanbieter in diesem Markt positioniert. Ausgehend von der Basisstrategie eines Anbieters können am Markt zunächst prinzipiell zwei Hauptgruppen unterschieden werden. Zur ersten Gruppe zählen IT-Dienstleister, die meist im Partnerverbund großer Softwarehäuser zu finden sind und ihr Dienstleistungsportfolio auf die Implementierung von mobilen Lösungen auf Basis der Softwareumgebung dieser Hersteller erweitert haben.

Zu den Kunden dieser Anbieter zählen in der Regel herstellernahe Bestandskunden, die beispielsweise ein bestimmtes Backend-System etwa im Bereich Finanz, Warenwirtschaft oder Kundenbeziehungsmanagement bereits seit längerem einsetzen und dieses mobilisieren wollen, um einen Wettbewerbsvorsprung zu erzielen. Typischerweise setzen diese IT-Dienstleister auch auf die mobile Middleware-Plattform des Herstellers. Das bringt eine Reihe von Vorteilen, aber auch Nachteile.

Zur zweiten Gruppe zählen spezialisierte mobile Lösungsanbieter, die auf eine eigene Middleware-Plattform setzen. Diese Anbieter sind häufig auf ein bestimmtes Branchensegment ausgerichtet. In den ver-

gangenen Jahren haben sich in Österreich rund ein Dutzend innovative Lösungsanbieter etabliert, die immer stärker mit sehr spezifischem Mobility- und Branchen-Know-how punkten können. Die meisten Anbieter haben die vergangenen Jahre dazu genutzt, um Expertise aufzubauen und das Produkt konkurrenzfähig zu gestalten.

Jetzt, wo der Markt richtig in Schwung kommt, können auch sie immer stärker vom Marktwachstum profitieren und müssen sich nicht davor scheuen, mit den Anbietern im Umfeld großer Softwarehäuser in Konkurrenz zu treten.

Zur Hauptzielgruppe dieser Spezialisten zählen ganz unterschiedliche Branchen und Unternehmensgrößen. Viele versuchen über eine Nische stabiles Unternehmenswachstum zu generieren um dann in weitere Kundensegmente vorzudringen. Immer öfter setzen sogar Großunternehmen auf Lösungen dieser „Mobility-Avantgarde", die häufig mit ausgefeilten Produkt-Features, innovativen Referenzprojekten und einem konkurrenzfähigen Kosten-Nutzen-Verhältnis überzeugen können.

Zur Auswahl eines geeigneten Middleware-Produktes sollten Entscheidungsträger eine umfassende Evaluation von am Markt befindlichen Produkten und Lösungsanbietern auf Basis eines individuell erstellten Kriterienkataloges durchführen. Nach einer ersten Vorselektion sollten in Hearings ausgewählte Produkte und Anbieter genau unter die Lupe genommen werden.

Um Entscheidungsträger eine erste Übersicht zu geben, werden auf der nachstehenden Tabelle zehn ausgewählte mobile Lösungsanbieter aus Österreich vorgestellt. ❑

Autor: **Dipl. Ing. Georg Lankmayr** ist Geschäftsführer der INSET Research & Advisory Unternehmensberatung GmbH. INSET berät führende Technologieanbieter im Geschäftsfeld „Mobile and Wireless" und begleitet Anwenderunternehmen aus verschiedensten Branchen bei der Konzeption von Mobile Business-Projekten.
Kontakt: georg.lankmayr@inset-advisory.com

pointsec mobile Security Lösungen vom Spezialisten

mobil data - IT & Kommunikationslösungen GmbH

Franzosengraben 12/4/A
A-1030 Wien

t: +43-1-587 57 63-0
e: pointsec@mobil-data.at
i: www.mobil-data.at

mobil-data
specialist in mobile working

ARP TOP PREISE
DAS NEUESTE RUND UM IHRE EDV

Heute bestellt – morgen geliefert

HP
Vista Business Notebook
Art. 414872-6-TB19

€ 1162,80 inkl. MwSt.
€ 969,– exkl. MwSt.

- Modenster Intel Core2Duo Prozessor
- 1GB RAM, 120 GB Festplatte
- 15" XGA Bildschirm
- Windows Vista Business

NETGEAR
Harddisk-Server
Art. 415623-TB19

€ 80,40 inkl. MwSt.
€ 67,– exkl. MwSt.

- Datensicherung durch Echtzeitkopie auf die 2. Platte (RAID 1) möglich, 1x 10/100 Autosensing
- 1 oder 2 Festplatten einsetzbar
- Festplatten nicht im Lieferumfang enthalten

KODAK
6 Megapixel Digitalkamera
419375-TB19

€ 99,– inkl. MwSt.
€ 118,80,– exkl. wSt.

- Grosser 2.4-Display, 3fach optisches Zoom
- Videoclips mit bis zu 20 B/s
- Modell: Easyshare C653

HP
InkJet Original-Patronen, color
Art. 212087-TB19

€ 47,88 inkl. MwSt.
€ 39,90 exkl. MwSt.

- HP Originalnr. 78, C6578AE
- Inhalt 38 ml (cyan, magenta, yellow)
- Seitenkapazität 970 Blatt

HP
Multifunktions-Center Officejet 7310
Art. 278598-TB19

€ 370,80 inkl. MwSt.
€ 309,– exkl. MwSt.

- Kopieren, Faxen, Drucken und Scannen mit einem Gerät
- Druckt bis 20 S./Min. in Farbe und 30 S./Min. in s/w
- Beidseitiges Drucken; Faxen, Scannen und Kopieren
- 50 Blatt ADF, USB 2.0- und LAN-Anschluss

Angebot gültig bis 20.5.2007 und nur solange Vorrat. Irrtum und Preisänderungen vorbehalten. Es gelten die AGB von ARP DATACON unter www.arp.com

Unsere starken Partner:

brother · HP · lenovo · Microsoft · acer · SAMSUNG · SONY · TOSHIBA · FUJITSU SIEMENS · NETGEAR · Logitech · PHILIPS · palm

Über 30'000 Artikel an Lager

Beratung und Verkauf
Telefon 02236 683 100

Gratis Katalog
Jetzt kostenlos anfordern!

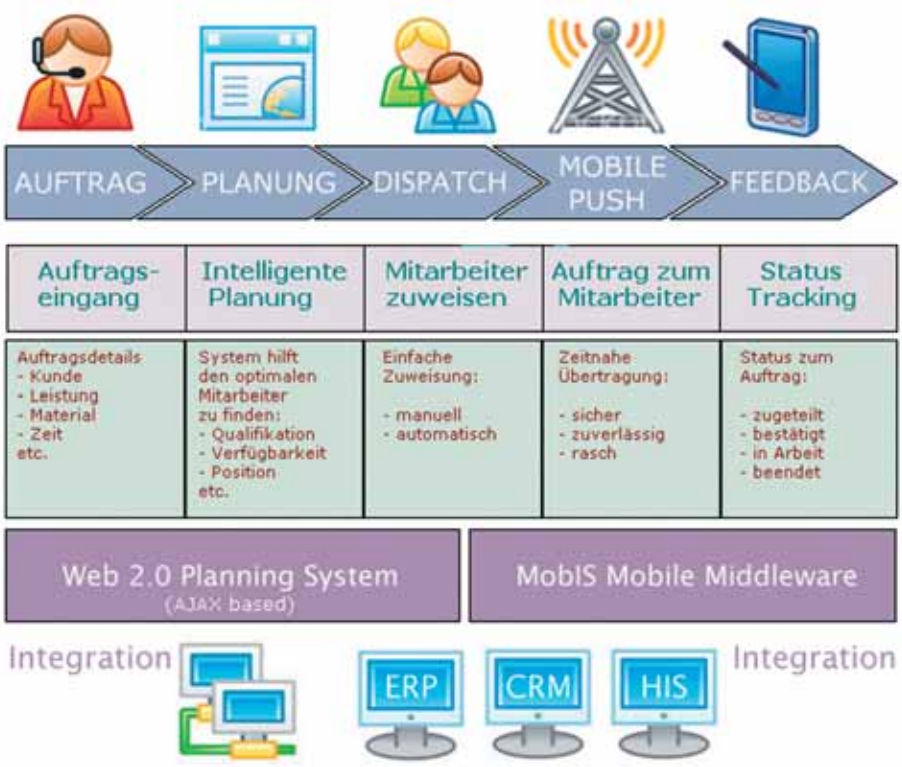
www.arp.com

ARP DATACON®

Mobile Lösungen gegen Zettelwirtschaft

Mobilisieren Sie Ihren Außendienst

Erhalten Ihre Außendienstmitarbeiter ihre Aufträge immer noch via Telefon oder per Papier? Dokumentieren Ihre Außendienstmitarbeiter Arbeitszeiten und -leistungen immer noch via Zettel?



Kennen Sie den Status eines Auftrages oft erst am Tagesende oder wenn der Mitarbeiter das nächste Mal in die Zentrale kommt? Der Gesundheitsbereich, im speziellen die mobile Pflege und Betreuung, kann diese Fragen eindeutig mit NEIN beantworten und nimmt damit in Europa bereits eine Vorreiterrolle ein.

Mit mehr als 5.000 mobilen Anwendern hat ilogs eindrucksvoll aufgezeigt, wie eine der schwierigsten Branchen durch den Umstieg auf mobile Datenlösungen ihre Geschäftsprozesse nachhaltig optimiert und verbessert. Der Gesundheitsbereich kann gegenwärtig als die Messlatte im Mobile Business für andere Branchen gesehen werden - sowohl was Komplexität als auch Sicherheitsstandards der Anwendung betrifft.

Technologiestandard

Der Gesundheitsbereich hat die Vorteile mobiler Anwendungen sehr rasch erkannt und durch Best-Practice-Lösungen Standards etabliert.

Diese Standards, kombiniert mit den reichhaltigen Projekterfahrungen, hat ilogs nun gezielt in die Entwicklung eines Systems für mobiles Auftragsmanagement eingebracht. Das System MOMENT kann rasch und kostengünstig in Unternehmen beliebiger Größe zum Einsatz kommen. Die Nutzung eignet sich für Servicetechniker, EDV-Lieferanten, Baufirmen etc.

Mobiler Workflow

MOMENT unterstützt folgenden Workflow:

■ AUFTRAG
Zumeist durch eine telefonische Anfrage wird ein Auftrag in einem bestehenden System oder direkt in MOMENT erfasst.

■ PLANUNG
Im Rahmen der Planung hilft MOMENT anhand spezifischer Parameter wie Qualifikation und Verfügbarkeit des Mitarbeiters, benötigte Ressourcen und aktuelle Position den optimalen Plan zu erstellen.

■ DISPATCH
Nachdem ein Auftrag eingeplant wurde, kann der Disponent manuell oder (teil-) automatisiert den Auftrag einem vorgeschlagenen Mitarbeiter zuweisen.

■ Mobile PUSH
Via Knopfdruck erfolgt der Versand des Auftrages zum Endgerät. Änderungen (z. B. ein Kunde storniert) werden in der Zentrale erfasst und zeitnah übermittelt.

■ FEEDBACK
Auftragsversand, Empfang, Arbeitsaufnahme sowie Fertigstellung werden bei Mobilfunkverbindung online in die Zentrale zurück übermittelt. Der Disponent ist somit zu jedem Zeitpunkt über den Status all seiner Aufträge informiert.

Die Bedienung des Systems ist für den Außendienstmitarbeiter optimiert. Neben Arbeitszeiten können Leistungen sowie Material dokumentiert werden und am Ende eines Auftrages optional eine Auftragsbestätigung mit Unterschrift am Gerät erfasst werden.

Gemeinsam erfolgreich

Mit den ausgereiften Produkten von T-Mobile (Kommunikation via Mobile-IP-VPN und günstigen Endgeräten) sowie den Lösungen von ilogs kann Ihr Außendienst kostengünstig mobilisiert werden.

ilogs mobile software

T · ·Mobile·

www.ilogs.com
E-Mail: office@ilogs.com

PROMOTION

1 GB
20,-
IM MONAT

ONE H.U.I. Datenkarte AirCard 875
HSDPA/UMTS
2100 MHz, 7,2 Mbits/s-ready

0,-

H.U.I.

HÖLLENSCHNELLES, ULTRA-EINFACHES INTERNET.

Preis gültig bei 24-Monatsbindung. Bei Überschreiten des in dem monatlichen Paket inkludierten Datenvolumens wird die Transfergeschwindigkeit auf max. 56 Kbit/s heruntergesetzt. Inkludiertes Datenvolumen nur österreichweit im ONE Netz nutzbar und nicht auf den Folgemonat übertragbar. Mehr auf **www.one.at/hui**

AUF **WWW.ONE.AT** ODER UNTER **0800 699 800** BESTELLEN UND € 40,– BONUS KASSIEREN!
JETZT MIT GRATISAKTIVIERUNG BEI ANMELDUNG IM ONE WEBSHOP!

Ausgewählte mobile Lösungsanbieter in Österreich

Firma	Dienstleistungsprofil	Mobility-Schwerpunkte	Middleware-Plattform
amit OEG	Consulting, Software-Entwicklung, Support und Schulung, Test und Zertifizierung	Mobile Zeit- und Materialerfassung, mobile Lösungen für Vertrieb und Service	service2go
CSC Austria AG	IT-Komplettdienstleister im SAP-Umfeld	Mobile ERP auf SAP-Basis	SAP NetWeaver
FieldWorX Mobile Solutions GmbH	Consulting, Software-Entwicklung, Implementierung	Mobile Lösungen für technische Außendienstberufe	k. A.
itelligence AG	IT-Komplettdienstleister im SAP-Umfeld	Mobile ERP auf SAP-Basis	mySAP Mobile Business SAP Netweaver
ilogs GmbH	Consulting, Software-Entwicklung, Support und Schulung, Test und Zertifizierung, Outsourcing	Mobile Healthcare Mobile Zeit- und Leistungserfassung	MobIS
IT | PRO GmbH	Consulting, Software-Entwicklung, Datenbanklösungen, Mobile Computing	Mobile Datenerfassungslösungen	OneBridge Mobile Groupware
LG Business Solutions AG	Software-Entwicklung, Managed Application, Service und Support	Mobile Lösungen für die Bauindustrie und für soziale Dienste	GIDEON MOBILE
mobil data IT & Kommunikationslösungen GmbH	Consulting, Software-Entwicklung, Outsourcing, Managed Services	Mobile Lösungen für Vertrieb und Service	Heartbeat
Solution & Trade	Consulting, Software-Entwicklung, Installation, Service und Support	Mobile Lösungen für Vertrieb und Service	@mobile OFFICE
Sybase EDV-Systeme GesmbH	Datenbanklösungen, Software-Entwicklung, Consulting, Service und Support	Mobile Groupware Solution Mobile Workflow Management	OneBridge Mobile Groupware M-Business Anywhere

*INSET übernimmt keinerlei Gewähr für die Aktualität, Korrektheit oder Vollständigkeit und verweist auf die jeweiligen Anbieter-Websites.
**Als explizit ausgewiesene Referenzprojekte im Mobile Business lt. Anbieter-Website.

(in alphabetischer Reihenfolge)*

Kategorie	Lösungsportfolio	Mobility-Referenzen**	Internet
Eigenentwicklung	Mobile Sales Mobile Service	ECKES Freixenet Vertriebs - GmbH & CO. KG, Elektrizitätswerk Wels AG, arwe Service GmbH, Holter Verwaltungs GesmbH u. a.	www.amit.at
Standard-Middleware	Mobile ERP (Instandhaltung, Lagerlogistik) Mobile Office (Microsoft und BlackBerry basierte Lösungen) Smart Mobile Worker (PDA-Lösung auf Basis von verfügt IBM Websphere Everyplace Access)	BASF, IT Papier, SCP, Trodat, MBP, Wienenergie Gas, Anglian Water, OPEC, Wienenergie Strom Prototyp, RAG, WLV-NB	www.at.csc.com
k. A.	Mobile Care, Mobile Service Mobile Energy, Mobile Pharma Mobile Technician, Mobile Transport	Stadt Wien, u. a.	www.fieldworx.com
Standard-Middleware	Mobile Asset Management Mobile Time and Travel Management Mobile ERP/Mobile SCM Mobile CRM	k. A.	www.itelligence.at
Eigenentwicklung	MOBIS (Mobile Zeit- und Leistungserfassung, mobiles ERP/CRM) MOCA (Mobile Pflege) MOMENT (Mobiles Einsatzmanagement) MEDEA (Mobiles Notarztsystem)	Landesregierung Kärnten Wiener Sozialdienste Alten- und Pflegedienste GmbH Hilfswerk Niederösterreich Hilfswerk Salzburg	www.ilogs.at
Standard-Middleware	mPoS (Mobile Verkaufsabwicklung) mFGM (Mobiler Fahrgeldmanager) mobKomm (Mobile Kommissionierung) mobInv (Mobile Inventur)	MMG OÖ, WÖSS Ladenbau, OMV Agrolinz Melamin, Palm OS, Borealis, Polyfelt, Voest IT, Voest Stahl Linz	www.itpro.at
Eigenentwicklung	Mobile ERP/SCM Mobile CRM CONSITE MOBILE für Bauindustrie MIND MOBILE für soziale Dienste	Bauholding, Hilfswerk, Arbeiter Samariterbund u.a.	www.lgbs.at
Eigenentwicklung	md-service© (Serviceaußendienstlösung) md-sales© (Vertriebsaußendienst) md-dispo© (Disponierung und Tracking von Transporten) md-timeco© (Zeit- und Betriebsdatenerfassung) md-immo© - (Hausverwaltungen)	Deutsche Post, Baumax, Agip, Landesregierung Kärnten, Volkshilfe, BP, Taxi 31300, Europay Austria, Saubermacher, Österreichische Volksbanken, Rohrmax, Astra Zeneca	www.mobil-data.at
Eigenentwicklung	@mobile ORDER (Mobiles ERP) @mobile CONTACT (Mobile Erfassung von Besuchsberichten/ Protokollen) @mobile INVENTORY (Mobile Inventurerfassung) @mobile LABEL (Mobile Etikettierung und Barcode-Erfassung) @mobile PICKING (Mobile Kommissionierung) @mobile TIME (Mobile Zeiterfassung)	k. a.	www.solution.at
Standard-Middleware	Sales Anywhere (Mobiler Zugriff auf CRM) Afaria (Verwaltung mobiler Lösungen) PocketBuilder (Entwicklungstool für Pocket-PC-Applikationen) Pylon-Produktfamilie (Remote Access auf Lotus Notes/MS Exchange) Unwired Accelerator (Beschleunigte Mobilisierung von Webanwendungen)	Dr. Oetker u. a.	www.sybase.at

H.U.I. - mobiles Internet zu Festnetzpreisen

Mit H.U.I bietet ONE mobiles Internet mit ADSL-Geschwindigkeit zu Festnetzpreisen, voller Kostenkontrolle und Transparenz.

Ende 2006 erreichte der heimische Breitbandmarkt eine Penetration von 42 Prozent. Bis jetzt wurden insgesamt rund 300.000 Mobile Datenkarten in Österreich verkauft. Da 1,5 Mio. heimische Haushalte bis jetzt keinen Internetanschluss haben und mehr als 600.000 noch via Schmalband im Internet surfen, besteht noch enormes Wachstumspotenzial. Mit H.U.I (dem „höllenschnellen, ultra-einfachen Internet") möchte ONE den bisher vom Festnetz dominierten heimischen Internetmarkt aufmischen.

Volle Kostenkontrolle

Jeder H.U.I. Kunde wird benachrichtigt, wenn er 80 Prozent seines Datenvolumens ausgeschöpft hat. Bei 100 Prozent folgt die zweite Benachrichtigung.

Ist das Datenvolumenlimit erreicht, surfen Kunden entweder mit Spargeschwindigkeit (bis max. 56 Kbit/s) weiter, oder entscheiden sich für ein H.U.I-Refill-Paket. Denn je nach Bedarf können Kunden ihr aktuelles Datenvolumens aufstocken - zum Beispiel von 1 GB auf 2 GB.

Innerhalb einer Abrechnungsperiode kann bis zu fünf Mal „nachgefüllt" werden, pro Refill-Paket bezahlen Kunden 5 Euro. Ein Refill-Paket kann entweder im Online-Kundenservice unter www.one.at/refill oder über die Servicehotline bestellt werden. Die Abrechnung des H.U.I.-Datenvolumens erfolgt bytegenau.

H.U.I. bietet drei Tarifpakete

	H.U.I. Start	H.U.I.*	H.U.I. Pro*
Inkludiertes Datenvolumen Pro Monat	**250 MB**	**1 GB**	**20 GB**
Paketpreis im Monat	10 Euro	20 Euro	50 Euro

Bis 31. Mai 2007 zahlen H.U.I.-Kunden das halbe Aktivierungsentgelt (19,90 statt 39,90 Euro).

*** H.U.I. Webshop Bonus: 40 Euro Gutschrift bei jeder H.U.I.- und H.U.I.-Pro Erstanmeldung! (Alle Preise inkl.MwSt.)**

Hardware

Zusätzlich zur 7,2 Mbit/s-fähigen Datenkarte und dem USB-Modem hat ONE vor kurzem ein neues Device auf den Markt gebracht. Mit dem H.U.I.-WLAN-Router 4G können Surfer zu Hause über jeden WLAN-fähigen Laptop, PC und Mac einen Internetzugang herstellen. Dadurch ist es mehreren Benutzern zur selben Zeit möglich, online zu surfen, zu mailen und zu spielen. Kunden können den H.U.I.-WLAN-Router 4G im ONE-Webshop bereits um 49,- Euro bestellen.

Für Juni plant ONE die Einführung eines zusätzlichen Services, damit H.U.I. Kunden gleichzeitig telefonieren und surfen können.

Netzabdeckung

Bereits ab Mitte März dieses Jahres sind laut Anbieter alle österreichischen Gemeinden ab 5.000 Einwohner mit HSDPA versorgt und bis Ende des Jahres wird es HSDPA in allen Gemeinden mit mehr als 3.000 Einwohnern geben. Ende 2008 soll eine Bevölkerungsabdeckung von 90 Prozent erreicht sein. Dafür investiert ONE 2007 und 2008 rund 260 Mio. Euro.

Mehr unter www.one.at/hui

Modernes IP-Netz beschleunigt Kundenservice und interne Kommunikation

Profi Reifen fährt ab auf Tele2UTA!

Noch schnelleres Kundenservice, eine optimierte interne Kommunikation über ein IP-basiertes Wide Area Network (WAN), niedrigere Kosten – dieses „magische Dreieck" wurde bei Profi Reifen, Österreichs größtem Reifenfachhändler, realisiert – mit einem modernen Telefonie- und Datensystem von Tele2UTA.

Tele2UTA entwickelte für Profi Reifen gemeinsam mit dem Cisco-Spezialisten NTS eine moderne Gesamtlösung für Voice-over-IP-Telefonie (VoIP) und Fax- bzw. Datentransfer über ein einziges, sicheres IP-Netzwerk. „Unsere Mitarbeiter können jetzt in allen Filialen viele Arbeitsschritte direkt vom PC-Arbeitsplatz aus erledigen. Praktische Funktionen wie das Versenden von Faxen direkt vom PC, oder ein integriertes Telefonbuch mit Informationen zu allen ankommenden und ausgehenden Anrufen, verbessern unsere Reaktionszeit. Obwohl der Leistungsumfang gestiegen ist, liegen die Kosten der Gesamtlösung unter denen der alten Anlage", freut sich Rainer Billasch, Geschäftsführer von Profi Reifen.
Kundenanfragen werden effizienter bearbeitet, und das Unternehmen profitiert von einer höheren Produktivität der Mitarbeiter. Alle Filialen nutzen eine zentrale Telefon- und Fax-Anlage. Dank VoIP läuft alles über das bestehende PC Netzwerk, und es sind keine separaten Kabel notwendig.

Beste Sprachqualität und leistungsstarkes Datennetz

MPLS (Multi Protocol Label Switching) sichert absolute Service-Qualität: Telefonate laufen auch bei gleichzeitig übertragenen, großen Datenmengen ungestört ab. Alle Profi Reifen Filialen sind unter ihrer bisherigen Telefonnummer erreichbar. Intelligentes Routing verbindet Anrufe ohne Durchwahl automatisch mit der geografisch nächstliegenden Filiale.

Einfache, intuitive Nutzung, keine neue Software erforderlich

„Wichtig für Profi Reifen waren die einfache Installation und Nutzung", so Martin Dunkl, Projektleiter bei Tele2UTA. „Es durfte, trotz umfangreichem Pflichtenheft, keine neue Software auf den PCs installiert werden. Dank des modernen Webinterfaces können alle Funktionen der VoIP Telefonie über den Webbrowser genutzt werden."
Außendienst-Mitarbeiter klinken sich über ein IPSec-gesichertes VPN (Virtuelles Privates Netz) in die Telefonanlage ein. Über eine direkt in die Netz-Zentrale des Mobilfunk-Netzbetreibers führende Standleitung (Direct Link), werden alle bisher pro Filiale notwendigen GSM-Gateways ersetzt. Funktionen wie „Rufumleitung" oder „Automatischer Rückruf" sind damit auch zum und vom Handy möglich. Zudem ermöglicht der Direct Link besonders niedrige Tarife für Gespräche zu Mobil-Telefonen, interne Gespräche sind gratis.

Maßgeschneiderte, moderne VoIP-Lösung

Dr. Robert Hackl, Geschäftsführer von Tele2UTA: „Unser Team hat sich mit den anspruchsvollen Anforderungen von Profi Reifen auseinandergesetzt und gemeinsam mit dem Kunden eine maßgeschneiderte, moderne, VoIP-Lösung für Sprache und Daten entwickelt, die obendrein Zeit und Geld sparen hilft."

Überraschung durch Details

ASP, Software on Demand und Software as a Service - für viele bezeichnen diese drei Begriffe ein und dieselbe Sache. Doch das stimmt nicht. Die drei Modelle unterscheiden sich durchaus, MONITOR zeigt, welches Modell für welchen Einsatz geeignet ist.

Dunja Koelwel

Die IKT-Industrie ist um die Erfindung kryptischer Kurzbezeichnungen für Technologien, Anwendungen und Services nicht verlegen. Und in dem bunten Reigen der sich ständig ändernden Bezeichnungen, die sich aber inhaltlich durchaus zu überschneiden und zu decken scheinen, ist eine Abgrenzung nicht einfach. Ein Beispiel für diese fast inhaltsgleichen Geschwister sind Application Service Providing (ASP), Software on Demand (SoD) und Software as a Service (SaaS). Doch der erste Blick täuscht: Auch wenn sich viele Ähnlichkeiten finden lassen, klare Unterscheidungsmerkmale gibt es durchaus. Und diese sollte ein Unternehmen kennen, um für sich die richtige Entscheidung treffen zu können.

Die große Schwester ASP

Der Begriff ASP (Application Service Providing) ist schon am längsten in der IKT-Branche präsent und hat sich in etwa um die Jahrtausendwende etabliert. Die wohl aussagekräftigste Definition für ASP findet sich im Lexikon der Wirtschaftsinformatik von Prof. P. Mertens: „Als ASP wird die dauerhafte Bereitstellung des Zugriffs auf Anwendungsprogramme und Dienste über ein Netzwerk, in der Regel das Internet, durch ein Unternehmen (...) auf Mietbasis bezeichnet."

ASP stellt somit neben dem traditionellen Outsourcing - der mittel- und langfristige Auslagerung einzelner oder aller Informationsverarbeitungsaufgaben an ein rechtlich unabhängiges Dienstleistungsunternehmen - sowie der internen Datenverarbeitung eine weitere Alternative zum Betrieb von Hard- und Software dar. Es wird klar, dass bei ASP auf drei Komponenten des Kooperationsparters zurückgegriffen wird: Hardware, Software und Serviceleistungen wie ein regelmäßiges Backup der Daten.

Das Zwitterwesen Software on Demand

Hinter Software on Demand versteckt sich eine abonnementbezogene Miete von Software über das Internet. Gerade in Zeiten in denen der Zugang zum World Wide Web immer kostengünstiger und einfacher wird, lässt sich mit diesem Vorgehen ein erheblicher Mehrwert erzielen. Die Anfänge von Software on Demand (SoD) liegen in Geschäftsbereichen wie zum Beispiel Verwaltung von Kundendaten, Büroanwendungen oder der Buchführung.

Die Einsparpotenzial hängt allerdings erheblich von der Unternehmensgröße und der damit verbundenen Zahl eingesetzter Installationen ab. Gerade die hohe Flexibilität und die transparente Kostenstruktur sind maßgebliche Erfolgskriterien. Denn die Mitarbeiter greifen nur dann auf die jeweiligen Softwareprogramme zu, wenn sie diese auch zwingend für ihre tägliche Arbeit benötigen. Da diese dann internetbasiert mit dem Browser arbeiten, ist deren Arbeitsleistung ort- und zeitungebunden. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass bei SoD nur dann Kosten anfallen, wenn auf die jeweiligen Programme zugegriffen wird: Statt eines kostenintensiven Kaufs von Software wird diese lediglich temporär angemietet und der Dienst leistungsbezogen bezahlt. In vielen Fällen verbleiben die Daten und die serverbezogene Hardware in der Verantwortung des Unternehmens - lediglich die Werkzeuge werden von außen bezogen.

Software as a Service

Die Abgrenzung von Software on Demand zu Software as a Service (SaaS) fällt nicht leicht, da beide grundsätzlich die gleiche Idee verfolgen, nämlich die Nutzung von Diensten via Internet. Bei SaaS handelt es sich allerdings um ein Modell, mit dem der Kunde die Software über das Internet bezieht und mit dem er die Funktionalitäten nach den eigenen Bedürfnissen nutzen kann. Dies bestimmt auch die Kosten der Nutzung für den Betrieb. Die Kosten für den Unterhalt und den Betrieb der IKT-Systeme auf der Anbieterseite fallen in die Verantwortung der Anbieter selber. Da stellt sich schnell die Frage, ist SaaS aus Anwendersicht nichts anderes als ASP, das wortstark propagandiert, aber nur zögerlich angenommen wurde?

Unabhängig von der Beantwortung der Frage lassen sich die Vorteile für SaaS-Nutzer leicht aufzeigen. Neben dem Wegfall der Lizenzkosten für Software müssen sie deutlich weniger Kosten in die IT-Infrastruktur, nicht nur wie schon erwähnt für den Betrieb und Unterhalt, aufwenden, der Provider trägt auch die Verwaltungskosten, die er per Umlage an mehrere Kunden weitergeben kann. Ferner kommt die Chance der schnelleren und einfacheren Globalisierung hinzu. Gerade mittelständische Betriebe, die oftmals über keine oder nur imitierte IKT-Ressource verfügen, können schneller neue Marktplätze besetzen und neue Geschäftseinheiten aufbauen. In Bezug auf Skalierbarkeit bietet SaaS ebenso hohe Flexibilität. Egal ob rasches Wachstum, Eintritt in neue Marktplätze, die Notwendigkeit nach höherer und mehr Bandbereite oder die Nachfrage nach besser qualifizierten IKT-Kräften, all das ist im Obligo der Ressourcen und Kapazitäten des Anbieters. Nicht zu verschweigen ist auch die der Verfügbarkeit von Systemen und Fachkräften.

Interessante Einsatzbereiche für SaaS sind die kaufmännischen Bereiche wie Lohn- und Gehaltsbuchführung, wobei hier die Grenzen zu Business Process Outsourcing unscharf werden. Wenn, dann sollte der Anbieter auch Printservices für die Gehaltsabrechung zur Verfügung stellen. Auch Lösungen für Reisekostenabrechungen gehören dazu wie die gesamte Buchhaltung für Klein- und Kleinstbetriebe.

Abgrenzung der der Anwendungen

Das Hauptunterscheidungsmerkmal zwischen den vorgestellten Anwendungen ASP, SoD und SaaS liegt im Umfang der Auslagerung. Bei ASP werden alle drei Komponenten Hard- und Software und Service ausgelagert. SaaS fokussiert sich in der Regel auf die externe Bereitstellung der Applikationen, die im Unternehmen regelmäßig Verwendung finden. Demgegenüber wird bei SoD nur sporadisch und partiell auf gemietete Software zurückgegriffen.

Vor- und Nachteile

Die Vorteile aller drei Varianten liegen dabei in der Auslagerungsmöglichkeit und dem Umfang, in dem ein Unternehmen seine IKT auslagern will. Grundsätzlich bedeutet Auslagern eine Möglichkeit zur Konzentration auf Kernkompetenzen, denn die eigenen Fachkräfte werden entlastet und können sich vermehrt gewinnbringenden Themenstellungen widmen. Ein kurzfristiger Zugriff auf Anwendungen, die bis dato noch nicht im Unternehmen implementiert waren, ist leichter möglich. Das zentrale Vorhalten von Daten und ein dezentraler Zugriff auf diese - unabhängig von Zeit und Ort - ist ebenfalls ohne umfangreiche Investitionen möglich. Die Verfügbarkeit von Hard- und Software lässt sich signifikant erhöhen. Durch geeignete Serviceverträge besteht die Möglichkeit, die Verantwortung für den reibungslosen Betrieb zum Beispiel eines Webservices gezielt zu verlagern. Sowohl Einführung als auch die Aktualisierung von Applikationen gestaltet sich erheblich einfacher, ein Rückgriff auf externe Beratungsleistung ist nicht erforderlich. Die Anforderungen an eine eigenen clientseitige Hardware reduzieren sich erheblich. Aufgrund der leistungsbezogenen Miete reduzieren sich weiters die eigenen Fixkosten, und die Kapitalbindung verändert sich. Doch bis ein Unternehmen in der Lage ist, das umzusetzen, muss es folgende Fragestellungen beantworten: Bei der Implementierung solcher Systeme ist ein hoher Beratungsbedarf akut. Daher fallen bereits im Vorfeld Kosten an, die sich im Laufe der Jahre amortisieren müssen. Je nachdem, in welchem Bereich auf externe Leistungen zurückgegriffen werden soll, müssen sensible Daten und Informationen nach außen gegeben werden. Dieser Schritt fällt immer noch vielen Entscheidungsträgern schwer und bedarf im Vorfeld einer soliden Basisarbeit in den Bereichen Recht, Betriebswirtschaft und Wirtschaftsinformatik. Manche Entscheidungsträger schrecken davor zurück, durch die Auslagerung alltäglicher Daten und Prozesse in eine Abhängigkeit zu einem Dienstleister zu geraten. Dieses Argument ist zwar bei genauer Betrachtung nicht haltbar, kann aber als Nachteil aufgefasst werden. Bei international aufgestellten Unternehmen ist die vertragliche Absicherung ein nicht triviales Problem, da zahlreiche Gesetze zu berücksichtigen sind.

Definitionen im Überblick

ASP

Application Service Providing heißt Vermieten von Anwendungen und Programmfunktionalitäten. Ein Application Service Provider stellt entweder marktgängige Standardsoftware oder Software, die speziell für diesen Zweck entwickelt wurde, in einem Rechenzentrum bereit. Die Software wird von einer Vielzahl von Anwendern genutzt. Die Bezahlung erfolgt in der Regel nach einem Mietmodell, zum Beispiel nach Anzahl der getätigten Transaktionen, wie erfolgte Überweisungen, Gehaltsabrechnungen oder ausgehende Rechnungen. Der ASP sorgt für die Softwarelizenz, die Pflege und das Update. Für die Nutzer stellt er in geeigneter Form Support zur Verfügung. Der Zugriff kann über Internet mit entsprechenden Sicherheitsmechanismen oder eine andere Leitungsinfrastruktur erfolgen.

Pro:

- Die Verantwortung für einen reibungslosen technologischen Betrieb der Community liegt beim ASP-Anbieter.
- Die Kostenkalkulation ist für den Kunden transparent.
- Der Kunde profitiert von der konzeptionellen Erfahrung des ASP-Anbieters.

Kontra:

- Alle Daten werden „aus der Hand“ gegeben. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass Daten bei einem ASP meist besser geschützt sind, als im eigenen Unternehmen.
- Die Verfügbarkeit von Supportpersonal.
- Die Geschwindigkeit der Applikation.

Denn: Der Provider kann noch so viel Bandbreite zur Verfügung stellen, wenn die Anwender mit DSL arbeiten, wird schon der Austausch kleinerer Dateien ein Geduldsspiel.

Software on Demand

SoD ist die abonnementbezogene Miete von Software über das Internet.

Pro:

- Durch internetbasiertes mit dem Browser arbeiten, ist die Arbeitsleistung ort- und zeitungebunden.

Kontra:

- Man hat nie ständig alle Tools zur Verfügung.
- Eignet sich nur bei konkreten Anforderungen.

Software as a Service

Bei SaaS handelt es sich um ein Modell, mit dem der Kunde die Software über das Internet bezieht und mit dem er die Funktionalitäten nach den eigenen Bedürfnissen nutzen kann. Dies bestimmt auch die Kosten der Nutzung für den Betrieb.

Pro:

- Der Auftraggeber verlagert die Anschaffung, Pflege, Wartung und Aktualisierung an einen Dritten.
- Langfristige Einführungsprojekte entfallen.
- Eine Anpassung der Applikationen an individuelle Vorgaben ist möglich.

Kontra:

- Manche Individualisierungen und Anpassungen sind schwer, zB. in ERP-Systeme
- Ob der Kunde wirklich König ist, entscheidet das Service Level Agreement. Bedient ein Anbieter nicht nur einen Kunden, so kann es bei Updates, Wartungsarbeiten etc. zu Engpässen kommen.

Viele wissen nicht, dass man auf Google werben kann

Google- Österreich-Chef Karl Pall im Interview: Suchmaschinen-Marketing ist effizient.

Christine Wahlmüller

Wer im Internet etwas sucht, der „googelt". Google hat den Suchmaschinen-Markt fest im Griff und lebt sehr gut vom Online-Werbe-Geschäft, in dem Fall genauer gesagt vom Suchmaschinen-Marketing. Satte Gewinne schreibt das US-Unternehmen, das in Büros und Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien tätig ist. Im vergangenen Dezember hat Google auch in Österreich eine Niederlassung gegründet. Google-Österreich-Geschäftsführer ist Karl Pall, zuvor Marketing-Manager bei Coca Cola.

Sie sind nun knapp fünf Monate mit Google am Markt in Österreich aktiv, wie geht es Ihnen heute, wenn Sie darauf zurückblicken?
Google agiert ja länderübergreifend, und es hat schon vor unserem Start Kunden auch in Österreich gegeben. Was wir jetzt kontinuierlich aufgebaut haben, sind lokale Märkte, die Relevanz haben, und Österreich ist ein solcher. Vorteile sind lokales Know-how und Insiderwissen, Wissen über den Markt und Erfahrung im Marketing- und Medienbereich.

Und wie waren die ersten Monate für Sie?
Es war eine enorme Entwicklung. Wir haben natürlich einen großartigen Bekanntheitsgrad. Was nicht da war, war das Wissen, Google als marketingrelevantes Tool einzusetzen. Wir sehen ganz klar, dass die Online-Werbeausgaben nur 1% der Gesamt-Werbeausgaben in Österreich ausmachen. Und jetzt halten wir entgegen: Was machen die Österreicher in der Freizeit - und da gibt es eine klare Zahl: 17, 5% der medialen Beschäftigung ist online. Und hier sehen Sie die Diskrepanz. Hier gibt es Handlungs- und Aufklärungsbedarf.

Warum wird zum Beispiel in den USA schon viel mehr Online-Werbung eingesetzt? Warum hinkt Österreich da so hinterher?
Es gibt auch viele europäische Länder, wo Online-Werbung ein Vielfaches ausmacht. Großbritannien oder Deutschland. Ich glaube, man darf nicht nur nach Ländern gehen, sondern man muss es auch nach Kategorien sehen und nach Branchen. Warum es in Österreich so wenig ist, das habe ich mich auch schon gefragt. Zumal wir in Österreich ja eine weitaus höhere Internet-Penetration haben als zum Beispiel in Deutschland. Ich glaube, es war einfach ein Informationsmanko in der Vergangenheit. Es sind einfach sehr viele Möglichkeiten, die nicht bekannt sind.

Wie haben Sie vor, dieses Defizit auszugleichen beziehungsweise zu beseitigen?
Es braucht einfach massiv an Aufklärungsarbeit. Da muss man an verschiedensten Seiten ansetzen. Meine Mitarbeiter sind unter anderem auch bei der studentischen Ausbildung aktiv. Vieles ist im klassischen Lehrplan einfach noch nicht abgedeckt.

Wie viele Mitarbeiter hat denn Google Österreich?
Bis Ende des Jahres wollen wir zweistellig werden.

Gibt es bereits lokale Partner, mit denen Sie eng zusammenarbeiten?
Wir führen Gespräche mit Agenturen und Direktkunden, wir schließen niemanden aus.

Wie sehen die nächsten Schritte jetzt aus?
Wir machen unsere Hausaufgaben, das heißt

„Viele wissen schlicht und einfach nicht, dass man auf Google werben kann." - **Karl Pall**, GF Google Österreich
(Bild: Christine Wahlmüller)

es geht darum, die Möglichkeiten, die Google mit dem Adwords- und dem Adsense-Programm bietet, dem Markt näher zu bringen. Das sind unserer zwei Säulen, auf denen das Google-Geschäftsmodell basiert. Das Problem ist: Viele wissen schlicht und einfach nicht, dass man auf Google werben kann. Im Moment haben wir vor allem Kunden im Bereich Tourismus, Handel, im Finanzdienstleistungs- und Automobil-Bereich, nicht zu vergessen in Technik und IT.

Warum sollte ein Unternehmen Online-Werbung betreiben?
Der große Vorteil ist: Es gibt keine Streu-

verluste. Das Erstaunliche ist: Dass viele Klein- und Mittelbetriebe das schneller als manche Großunternehmen verstanden haben.

Wie funktioniert Suchmaschinen-Marketing und wie hoch sind die Kosten?
Wir haben ein standardisiertes Angebot, das für alle gleich ist. Das heißt, jeder hat die gleichen Chancen. Der einzige Unterschied ist: Für uns relevante Kunden können auch entsprechend mehr unterstützt werden. Der Faktor Kosten ist schwierig zu verallgemeinern: Wie viel ist mein Kunde mir wert, das ist die Frage, die ich mir stellen muss. Bei uns kaufen sie Kontakte, bezahlt wird auch nur dann, wenn jemand auf die Werbung klickt. Eines muss ganz klar gesagt werden: Die für die jeweilige Suche relevanten Angebote erzielen eine durchschnittliche Klickrate, die vier bis fünf Mal über dem Branchenschnitt herkömmlicher Online-Werbung liegt.

Wie hoch ist Ihr Umsatz in Österreich bzw. was ist für das erste Jahr geplant?
Über Umsätze in den einzelnen Ländern reden wir nicht. Aber interessant ist z. B. folgende Tatsache: Der gesamte Online-Werbemarkt ist in Großbritannien gleich groß wie der Suchmaschinen-Marketing-Markt.

Die Welt wird immer mehr mobil: Wird die Suchmaschine am Handy in Zukunft selbstverständlich sein?
Die „mobile Suchmaschine" spielt im Moment noch keine große Rolle, ist aber sicher eine Option für die Zukunft. Wir werden da an den Entwicklungen weiterarbeiten. Je mehr die Handys ausgereift sind, desto mehr werden auch die mobilen Anwendungen verfeinert werden.

Wie wird sich der Markt in Österreich weiterentwickeln?
Wir rechnen da nicht in Jahren, sondern in Monaten. Mangelndes Wissen, Strukturen, und in manchen Fällen eine Kapazitätsfrage: Das sind bis dato noch Hindernisse, die müssen wir aus dem Weg räumen. Wir wollen dem User auch näher bringen, wie viele Produkte und Services Google tatsächlich anbietet. Einfach google.at anklicken und rechts oberhalb des Suchschlitzes hinklicken - ja und dann, einfach alle Services probieren und erleben.
www.google.at

Für Menschenrechte im Einsatz

Menschenrechte im harten Business-Alltag beachten und dafür zu sorgen, dass es tatsächlich „menschlich" zugeht - das sind die Hauptaufgaben der Initiative BLIHR (Business Leaders Initiative on Human Rights). 2003 gegründet umfasst BLIHR heute 13 prominente Unternehmen, u. a. ABB, Novartis oder HP. Zuletzt sind Ericsson und General Electrics (GE) der engagierten Vereinigung beigetreten.

Christine Wahlmüller

Die „Business Leaders Initiative on Human Rights" ist ein freiwilliges Programm. Es geht den beteiligten Unternehmen darum, Wege zu finden, das Thema Menschenrechte besser in unternehmerische Entscheidungsprozesse einzubinden und bestehende Initiativen zu stärken. Eine Entscheidung, die erstens imageförderlich ist, zweitens aber auch innerhalb des Unternehmens dazu verhilft, für die Mitarbeiter ein positives, „wärmeres" Wohlfühl-Klima zu schaffen.

Aktiv an der Debatte des Themas „Menschenrechte und Unternehmen" teilzunehmen, bringt den beteiligten Unternehmen auch die Möglichkeit, selbst individuell aktiv zu werden: z. B. um zu mehrdeutigen Termini (z. B. „Einflussbereich", „Mittäterschaft" oder „Vorbeuge-Prinzip") ihre Definition vorzulegen und zu begründen. Mit eigenen Richtlinien können sie nach innen und außen Transparenz schaffen, für welche Leistungen, zur Erfüllung welcher Rechte sie sich verpflichtet fühlen und was selbstverpflichtende Muss-, Soll- und Kann-Normen sind. Sie können so auf konstruktive Weise ihre Interessen wahren, statt mit fordernden Definitionen konfrontiert zu werden und dann in die Ecke der Neinsager oder gar Menschenrechtsverletzer gestellt zu werden.

Vorbild sein für Menschenrechte

„Der Beitritt zur BLIHR ist ein folgerichtiger Schritt im Rahmen unserer Corporate-Social-Responsibility-Aktivitäten", erklärte Henri Sténson, Vice President Communications bei Ericsson. Es gehe außerdem darum, soziale, ethische und Umweltfragen aktiv anzugehen, so Sténson wörtlich. Bei Ericsson ist man auch davon überzeugt, dass Telekommunikation eine wesentliche Voraussetzung für soziale und wirtschaftliche Entwicklung ist. „Als einer der weltweit größten Anbieter von Telekommunikationsausrüstung und-dienstleistungen können wir in diesem Prozess eine entscheidende Rolle spielen", freute sich Sténson.

„GE unterstützt die Aktivitäten zur Stärkung grundlegender Menschenrechte", sagte Bob Corcoran, Vizepräsident für Unternehmenskultur und CLO (Chief Learning Officer) anlässlich des Beitritts seines Unternehmens zu BLIHR. „Wir wollen mit den anderen BLIHR-Mitgliedern gemeinsam an der Realisierung unserer Ziele arbeiten, um künftig das Ideengut der Menschenrechte in einen Business-Kontext zu stellen", so Corcoran. Es gehe darüber hinaus auch darum, andere Unternehmen zu inspirieren, das genauso zu tun. Die 13 Mitglieder-Unternehmen von BLIHR sind derzeit: ABB, Alcan, AREVA, Barclays, Ericsson, General Electric (GE), Gap, Hewlett-Packard, MTV Networks Europe, National Grid, Novartis, Novo Nordisk und Statoil.

Allen Akteuren und verschiedenen Sektoren einer Gesellschaft kommt innerhalb der Realisierung der Menschenrechte eine Bedeutung zu. BLIHR versucht hier eine starke Basis für ein nachhaltiges Bewusstsein auf der Unternehmensseite zu schaffen. Um diese Ziele erreichen und das Thema Menschenrechte besser verstehen zu können, führen die „BLIHR-Unternehmen" einen Dialog mit verschiedenen NGOs, Forschern und Wissenschaftlern, UNO-Institutionen und anderen Unternehmensnetzwerken. Darüber hinaus setzen sich die Unternehmen des BLIHR-Programms mit dem Inhalt der „United Nations Norms on Responsibilities of Transnational Corporations and Other Business Enterprises with Regard to Human Rights" auseinander. BLIHR hat bis dato drei Reports über bisherige Aktivitäten publiziert, sie sind auf der Website verfügbar.

www.blihr.org
www.business-humanrights.org
www.unglobalcompact.org

Umsatzsprung mit SOA

Welche Riesenschritte die Entwicklung von Serviceorientierten Architekturen (SOA) unternimmt, zeigt sich im gesteigerten Interesse des IT-Markts an darauf spezialisierten Firmen.

Conrad Gruber

„Sofern wir die Übernahme erfolgreich abschließen, können wir die Kundenzahl und unseren Umsatz in Nordamerika verdoppeln." - **Peter Kürpick**, Software-AG-Entwicklungsvorstand

Der neueste Streich stammt von der deutschen Software AG: Diese hat die Übernahme des US-amerikanischen Systemsoftware- und SOA-Spezialisten webMethods angekündigt. Und der dürfte etwas wert sein, denn das Gebot beträgt nicht weniger als 546 Mio. US-Dollar.

Was macht webMethods? „Integration und Optimierung von Geschäftsprozessen" ist eine etwas allgemeine, aber deswegen nicht weniger gültige Beschreibung für das Tätigkeitsfeld der Amerikaner.

Software-AG-Entwicklungsvorstand Peter Kürpick bringt die Dinge im MONITOR-Interview auf den Punkt: „Als amerikanisches Unternehmen hat webMethods eine starke Präsenz in Nordamerika. Die ausgezeichneten Kontakte in die US-Wirtschaft sowie die breite Kundenbasis wollen wir nutzen, um dort künftig noch stärker aufzutreten". Nordamerika sei für die Software AG ein wichtiger Zielmarkt, der weiter ausgebaut werden soll. Kürpick: „Sofern wir die Übernahme erfolgreich abschließen, können wir die Kundenzahl und unseren Umsatz in Nordamerika verdoppeln."

Die Übernahme von webMethods soll die Software AG auch „klar als einen der weltweiten Marktführer bei SOA und Business Process Management" positionieren. Das Unternehmen mit Sitz in Fairfax, Virginia, und weiteren Standorten in den USA, Europa und Asien gilt dabei als führender unabhängiger Anbieter von „Integrationssoftware für die Produktivitätssteigerung durch Anbindung, Anpassung und Optimierung von bestehenden IT-Systemen". Das passiert über eine „innovative Unternehmenssoftware-Plattform", die etablierte Integrationstechnologie mit den Möglichkeiten der neuesten Software verbindet. Die vollständig kompatible Lösung liefere eine „Verbindung von Effizienz, Mobilität und Kontrolle". Versorgt werden derzeit rund 1.500 Kunden, womit webMethods etwa halb so groß ist wie die Software AG. Die Übernahme hat zwar noch nicht stattgefunden (am 18. April startete das Barangebot), gilt aber so gut wie sicher. Der Aufsichtsrat der Software AG hat die Transaktion bereits genehmigt, der Vorstand von webMethods ist zum Zusammenschluss bereit und wird den webMethods-Aktionären empfehlen, das Barangebot von 9,15 US-Dollar pro Aktie anzunehmen. Die Übernahme steht natürlich unter dem Vorbehalt von behördlichen Genehmigungen und weiteren üblichen Bedingungen. Es wird erwartet, dass sie im Laufe des zweiten Quartals dieses Jahres abgeschlossen sein wird.

2006 erzielte die Software AG einen Umsatz von 483 Mio. Euro. Die webMethods-Übernahme sei ein „bedeutender Schritt" auf dem Weg zum erklärten Umsatzziel von 1Mrd. Euro. Dort wird die Software AG nämlich schon heuer angelangt sein, wenn die Übernahme abgeschlossen ist. Kürpick: „Global gesehen ist unser Ziel, bis zum Jahr 2011 einen Umsatz von 1 Mrd. Euro zu erreichen. Die Zahlen der Software AG und webMethods addiert ergeben schon heute einen Umsatz von über 700 Mio. Euro".

Da aber ein Riesenumsatz nicht alles ist, steckt hinter der Akquisition noch weit mehr. Mit seinen Standorten in den USA bringt webMethods seine große Kundenbasis aus Amerika in die Software AG mit ein. „Beide Unternehmen ergänzen sich bei ihrer Produktpalette ideal", sagt Kürpick. Durch webMethods werde das Software-Angebot um wichtige Komponenten erweitert, beispielsweise im Business Process Management und im Business Activity Monitoring. Die Überlappungen der Angebote seien geringfügig und betreffen am ehesten den Bereich SOA-Governance, der sich mit der Steuerung und Verwaltung einer SOA befasst.

Kürpick: „Trotz der Übernahmen setzen wir auch künftig weiterhin sehr stark auf enge Partnerschaften mit anderen Herstellern. Mit der SOA-Community treiben wir beispielsweise die Interoperabilität von SOA-Produkten voran." Insgesamt verfügen beide Unternehmen nach der Übernahme über rund 4.000 Kunden und etwa 100 Partner weltweit. In Nordamerika soll sich die aktuelle dortige Kundenzahl der Software AG verdoppeln. Geplant sei auch, in weitere Segmente vorzudringen, vor allem in die Bereiche Finanzdienstleistungen sowie Produktion und in den öffentlichen Sektor.

Die Software AG wachse mit webMethods nun zu „einem der weltweiten Marktführer" bei SOA und Geschäftsprozess-Management. Die regionalen Stärken des deutschen Teils und das nunmehr erweiterte Produktportfolio würden sich hierbei gut ergänzen. Das „fusionierte" Portfolio umfasse Software-Lösungen für SOA Governance & Enablement, Business Process Management, Business Activity Monitoring, Anwendungsintegration und Legacy-Modernisierung. Die Fabric-Produktlinie von webMethods paare sich hier mit der Crossvision SOA-Suite der Software AG zu einer „integrierten SOA-Lösung". Kunden könnten so ihre Geschäftsprozesse „noch effizienter entwerfen, steuern und überwachen".

Wie bei fast jeder Übernahme in der Softwarebranche geht es auch im Falle der Software AG und webMethods nicht ohne die vielzitierten Synergieeffekte. Einerseits erwarte man sich durch den Schritt zwar vor allem ein Umsatzwachstum, aber auch „das Realisieren von Kosteneinsparungen", wie es Software AG-Finanzvorstand Arnd Zinnhardt ausdrückt. Er erwarte jedenfalls, „dass sich die Transaktion von 2008 an deutlich positiv auf das operative Ergebnis je Aktie der Software AG auswirkt".

Jetzt will die Software AG erstmal verschnaufen: „Das war bereits ein großer Schritt für unser Unternehmen. Ich gehe derzeit davon aus, dass kurzfristig keine weitere Akquisition in der Größenordnung von 500 Mio. Euro erfolgt", so Kürpick.

www.softwareag.com
www.webmethods.com

Man spricht nicht mehr über Software

CA ist bekannt für seine Vielfalt an Software, die dem Management von IT-Infrastruktur dient. Doch gerade diese Software will das Unternehmen, zumindest thematisch, in den Hintergrund drängen. Wichtig sei nur noch der Nutzen und der Weg zum einfachen Management.

Klaus Lackner

„Die Kundenzufriedenheit hat einen 7-Jahres-Rekordwert erreicht", erläutert der CA-CEO **Swainson**. Doch das sei noch lang nicht genug. (Bild: CA)

Nach eineinhalb Jahren hat der Software-Anbieter CA (immer noch besser bekannt als Computer Associates) einige Tausend Kunden und Partner wieder zur Anwenderkonferenz CA World geladen. Die Neuheiten im Bereich der hauseigenen Software-Lösungen, die sicher nicht zu unterschätzen sind, wurden anfangs eher sekundär behandelt. Der CEO John Swainson beschränkte sich auf eine globale neue Vision, wie Management-Software im Allgemeinen zu funktionieren habe. Viel wichtiger ist für ihn als Aushängeschild des Unternehmens die Tatsache, dass das eigene Unternehmen der ganzen Industrie bereits vor 18 Monaten gezeigt hat, wie das funktionieren soll ,und dass CA diese Vision bereits mehr oder weniger in seine Produkte integriert und umgesetzt hat.

„Wir haben einen langen Weg in kürzester Zeit zurückgelegt. Aber wir sind noch lange nicht am Ziel angekommen." So die einleitenden Worte von Swainson in seiner Keynote-Rede vor 6.000 Kunden, Partner und Angestellten. Der Fortschritte in der Strategie, die auf der letzten CA World im November 2005 und kurz nach seinem Amtsantritt präsentiert wurden, seien mehr als zufriedenstellend. Kurz gesagt soll die bittere Vergangenheit der bilanztechnischen Unregelmäßigkeiten vor der Ära Swainson schnell vergessen werden. Was Kunden auch bestätigen. „Sicher ist der Abschluss mit der Vergangenheit wichtig", sagte ein IT-Manager aus dem US-amerikanischen Bundesstaat Louisiana, der nicht namentlich genannt werden will, gegenüber MONITOR. „Aber es kümmert mich wenig, solange die Produkte uns helfen, die Probleme unserer IT-Infrastruktur in den Griff zu bekommen." Sein Unternehmen bediene sich vieler CA-Produkte, vor allem im Bereich Service Desk, und er sei damit mehr als zufrieden.

Was dieser IT-Manager kurz und prägnant in wenigen Worten ausgesprochen hat, spiegelt auch die Stimmung der gesamten Konferenz wieder. Doch jenseits des Teichs scheint die Vergangenheit noch unwichtiger zu sein. In Österreich hat CA im letzten Fiskaljahr einen neuen Umsatzrekord geschafft - dem zweithöchsten Wachstum in der Region EMEA (Europa, Mittlerer Osten und Afrika), wie Michael Wengermayer, Country Manager von CA in Österreich, stolz erwähnt. Die internationale Strategie sei gerade in Österreich mehr als aufgegangen. Man habe nicht nur das Vertrauen der Bestandskunden, wie einer Raiffeisen Informatik, erhalten, sondern vor allem das Vertrauen neuer Kunden (wie zum Beispiel Erste Bank) gewinnen können. „Sogar im Mainframe-Bereich konnten wir nicht nur bestehende Verträge verlängern, sondern neue Produkte verkaufen", so Wengermayer gegenüber MONITOR.

Automatisierung ist der Schlüssel

Doch neben der groß zelebrierten aufgegangenen Strategie wurde auch ein neues Konzept von Alan Nugent, dem Chief Technology Officer (CTO) präsentiert. Mit dem Unified Service Model (USM) soll die Geschäftssicht auf die IT noch stärker in den Vordergrund gedrängt werden. Die hauseigene aber auch die darin integrierbare Software von Drittanbietern soll nicht nur der täglichen Arbeit gegen den stetig steigenden Aufwand im IT-Management dienen, sondern in diesem Modell der angepeilten Automatisierung. Anwender sollen so den Aufwand des IT-Managements zugunsten neuer Projekte, die einem Unternehmen Wettbewerbsvorteile bringen soll, verringern können.

Was sich im ersten Moment mehr als trocken anhört, macht IT-Manager offensichtlich mehr als froh. Der Automatisierungsgrad lässt sich laut Jacob Lamm, zuständig für Service-Produktlinien bei CA, so drastisch erhöhen. Lamm berichtet von Kunden, die bei wesentlich höherer Verfügbarkeit der eingesetzten Systeme einige Administratoren eingespart und damit die Budgets frei für neue Projekte gemacht haben.

Technisch gesehen liegt hinter dieser Vision und dem angepeilten USM die Configuration Management Database (CMDB), die bereits vor eineinhalb Jahren präsentiert wurde und mittlerweile auch schon breit bei Kunden eingesetzt wird. Sie macht es möglich, die IT aus Sicht der Verfügbarkeit von Geschäftsprozessen mit den dahinter liegenden Systemen zu verknüpfen. Und gerade diese Service-Sicht ermöglicht die versprochenen Einsparungen und eine kaufmännische Orientierung. Und das soll laut einhelliger Meinung von CA auch bei der Integration von Drittherstellerprodukten funktionieren.

www.ca.com/at

Der oberste IT-Polizist

Österreichs CIO ist nun IT-Sicherheitschef in der EU.

Conrad Gruber

IT-Sicherheit ist ein zentraler Punkt im Zusammenspiel von großen IT-Systemen mit Kunden und Bürgern. Und ohne große IT-Systeme geht heutzutage gar nichts mehr. Nicht zuletzt aus diesem Grund hat die Europäische Union sich dem Problem gestellt und im Jahr 2004 die „ European Network and Information Security Agency (ENISA)“ ins Leben gerufen. Deren Aufgabe ist, das weite Feld der Sicherheitsbedrohungen innerhalb der IT-Welt zu überblicken und die nötigen Gegenmaßnahmen zu treffen.

Für Österreich eine besondere Ehre ist, dass seit März 2007 der Grazer Security-Spezialist Reinhard Posch in den Vorsitz der ENISA gewählt wurde. Posch, bekanntlich auch oberster Chief Information Officer der österreichischen Bundesregierung, ist damit nun an leitender Stelle für IT-Sicherheitsfragen auf europäischer Ebene zuständig.

Die Ziele, die er mit diesem Posten verbindet, umreißt Posch gegenüber MONITOR so: „Österreich hat sich seit Beginn der Einrichtung von ENISA aktiv engagiert. Meine Wahl zum Vorsitzenden des Verwaltungsrates von ENISA ist ein klares Anerkennen dieses Bemühens und gibt gleichzeitig die Chance, in der Netzwerk- und Informationssicherheit in Europa mitzuwirken.“ Das gemeinsame Ziel, so Posch, müsse dabei die Stärkung von Wirtschaft und Verwaltung in Europa „auf Basis einer effizient und nachhaltig arbeitenden Sicherheitsagentur“ sein.

Die Kernherausforderungen der ENISA betreffen unter anderem im nicht-kriminellen Bereich immer stärker die Spam-Problematik. Trotz aller Hilfsmittel der Softwareanbieter hat sich an der Spam-Plage in den letzten Jahren keineswegs etwas gebessert, was nicht unbedingt an schlechter Antispam-Software liegen muss, sondern an der unglaublichen Zunahme von Spam, der im Umlauf ist. Die ENISA sucht dabei nach Lösungen, die die Internetbetreiber zu noch stärkerer Filterung und Sperre von einschlägigen Adressen veranlassen soll. Einen zweiten wichtigen Bereich der ENISA umfasst das Thema Phishing beziehungsweise noch raffiniertere Formen des speziell gegen Banken gerichteten Online-Trickbetruges.

Hier wurden in Zusammenarbeit mit den betroffenen Instituten in der Vergangenheit bereits umfangreiche Maßnahmen gesetzt, die die Phishing-Fälle in Zukunft stark eindämmen sollen. Darunter fällt auch die Weiterentwicklung der Verschlüsselungstechnologien für sicherheitskritische Homepages, genauso aber auch erweiterte Aufklärung für Online-Banking-Nutzer.

In diesem Zusammenhang steht auch das allgemeine Thema der Verschlüsselung elektronischer Dokumente, dem sich die ENISA widmet. Dies betrifft Anwendungsfälle wie die Bürgerkarte und die elektronische Signatur, für die es beide noch keinen europaweiten Standard in ausreichender Marktreife gibt.

Die 2004 gegründete ENISA-Agentur mit Sitz im griechischen Heraklion berät die Europäische Kommission sowie die Mitgliedsstaaten der Europäischen Union in Fragen der Informations- und Kommunikationstechnologie und koordiniert die IT- Aktivitäten auf europäischer Ebene. Nach der ersten Periode unter finnischem Vorsitz ist die Leitung dieses durchaus bedeutenden Gremiums nun mit Reinhard Posch in österreichischer Hand.

Posch will dabei natürlich auch sein Know-how als anerkannter IT-Security-Experte einbringen: Dabei streut ihm TU-Rektor Hans Sünkel Rosen: „International höchst anerkannte Konzepte wie etwa die Bürgerkarte sind Ergebnisse der Bündelung der IT- Sicherheitskompetenz an der TU Graz. Wir sind stolz, dass das Know-how und die Aktivitäten von Professor Posch nun auch auf europäischer Ebene einen Beitrag zum Datenschutz und damit zur IT-Sicherheit in Europa leisten“, so Sünkel.

Posch und sein Team beschäftigen sich an der TU Graz bereits seit den späten 80-er Jahren mit Fragen der Kryptographie und der Computersicherheit. Der Mikrochip-Entwurf für Sicherheitskarten und Sicherheitsmechanismen für E-Government sind Schwerpunkte seines Instituts für Angewandte Informationsverarbeitung und Kommunikationstechnologie an der TU Graz.

ENISA im Internet:
www.enisa.europa.eu

Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. **Reinhard Posch** (Jahrgang 1951) hat Technische Mathematik mit Schwerpunkt Informationsverarbeitung an der TU Graz studiert und war dort als wissenschaftlicher Mitarbeiter tätig. 1979 ging er als Gastforscher in die USA.

1984 habilitierte er sich und wurde zum Universitätsprofessor berufen. Seit 1986 leitet er nun sein Institut, 1999 übernahm er zudem die wissenschaftliche Leitung des „Zentrums für sichere Informationstechnologie (A- SIT)“.

Seit 2001 berät er als „Chief Information Officer“ die österreichische Bundesregierung in IT-Fragen.

2005 wurde Posch zum Vorsitzenden der „Plattform Digitales Österreich“ ernannt. Diese koordiniert Informations- und Kommunikationstechnologien sowie E-Government-Aktivitäten für die Bundesregierung.

19-Zoll-Verteilerschränke bei KSI

Rufen Sie an: Sie werden überrascht sein!

Verteilerschränke von KSI bilden den idealen Aufbewahrungsort für Ihre aktiven und passiven Netzwerk-komponenten.

KSI bietet alle 19-Zoll-Schränke vollständig montiert und in edlem Design:

- inklusive 230V-Steckdosenleiste,
- zentralem Erdungspunkt,
- Potenzialausgleichsschiene,
- Erdungsset,
- 4 Stück Nivellierfüße,
- Bodenblech geteilt.

Sonderaktion: Schrank 800Bx960Tx42HE

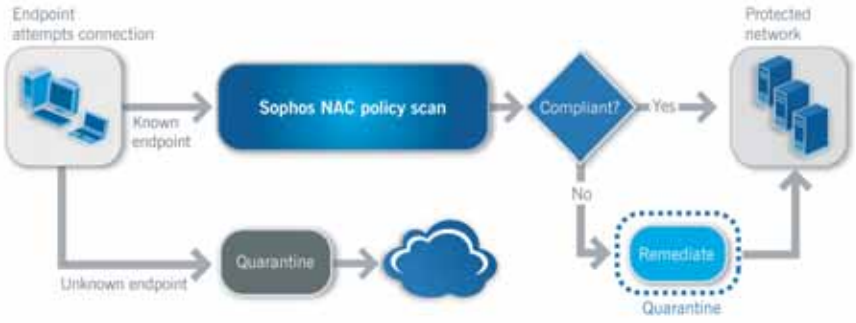
Vier Stück Lüfter mit digitalem Thermostat und digitaler Temperaturanzeige gratis (bereits in das Dach eingebaut).

PROMOTION

Kontakt-Systeme Inter Ges.m.b.H.
A-1230 Wien, Richard-Strauss-Str. 39
Tel.: +43/(0)1/61096-0
E-Mail: ksi@ksi.at
www.ksi.at

Neue Lösung für Netzwerkzugangskontrolle

Sophos NAC 3.0 unterstützt die Durchsetzung von IT-Sicherheits-Richtlinien und den Schutz vor elektronischen Schadprogrammen.



Mit Sophos NAC 3.0 sollen Unternehmensnetzwerke zuverlässig vor IT-Sicherheits-Risiken geschützt werden, die die Anbindung unsicherer Endgeräte verursachen kann. Die Lösung ermöglicht IT-Administratoren die Kontrolle über Endgeräte, mit denen sich Mitarbeiter, Geschäftspartner oder Gäste im Firmennetzwerk anmelden. Weiterhin wird kontrolliert, ob die Geräte über ausreichende Sicherheitsstandards verfügen.

Hierfür sind keinerlei Veränderungen an der bestehenden Hardware-Infrastruktur oder den eingesetzten IT-Sicherheits-Programmen notwendig. IT-Verantwortliche können regeln, wer auf das Unternehmensnetzwerk zugreifen darf. Gleichzeitig lassen sich die IT-Systeme vor Malware-Attacken schützen. Das Produkt kombiniert Auswertungs- und Berichts-Funktionen mit Möglichkeiten zur Durchsetzung von Richtlinien. Unternehmen können auf diese Weise die Einhaltung von Richtlinien sicherstellen, bevor Anwender auf das Netzwerk zugreifen - unabhängig davon, ob sie sich über LAN, Fernzugriff, verkabelt oder kabellos, über registrierte oder nicht registrierte Endgeräte einloggen.

Christian Christiansen, Program Vice President, Security Products & Services, IDC: „Ein Gleichgewicht zwischen Netzwerkzugang und IT-Sicherheit herzustellen, gehörte schon immer zu den großen Anliegen von IT-Administratoren. In der Vergangenheit handelte es sich dabei um zwei voneinander unabhängige Anwendungen, die zu erhöhtem Administrationsaufwand führten und besondere Trainings voraussetzten. Eine integrierte NAC-Lösung beseitigt dieses Problem und schützt zugleich geschäftskritische Daten vor IT-Sicherheitsgefahren über alle Endgeräte hinweg.“ www.sophos.de

ProActive Defense:
HP rüstet das Netzwerk von innen und außen

Hewlett-Packard (HP) hat Marktführer Cisco den Kampf angesagt. Mit ProCurve Networking rührt das Unternehmen bereits seit einiger Zeit kräftig die Werbetrommel. Jetzt geht der Anbieter auch mit neuen Security-Features und einer offenen Architektur in die Offensive.

Lothar Lochmaier

„Endpoint ist der ultimative Platz, um eine sichere Netzwerkumgebung zu erzeugen." - **Paul Congdon**, Chief Technology Officer (CTO) und Security Business Director ProCurve Networking

Eine höhere Sicherheit für Unternehmen sei ein zentraler Schwerpunkt von ProCurves Adaptive-Networks-Visionen, stellte Paul Congdon, Chief Technology Officer (CTO) und Security Business Director, ProCurve Networking, das neue Konzept vor. HP will mit preisgünstigen und offenen Architekturen den Marktführer im Bereich proprietärer Netzwerklösungen, Cisco, angreifen, „ohne den Preis eines massiven und kostspieligen Austauschs der Netzwerkinfrastruktur hinnehmen zu müssen", betonte Congdon.

Zwar unterscheiden sich die Begrifflichkeiten äußerlich kaum von dem durch Cisco seit Jahren propagierten „Self Defending Network". In einem sind sich die Marktanalysten aber einig. Der Herausforderer steht fest: So stuft Forrester Research ProCurve als schärfsten Konkurrenten von Cisco, 3Com und Nortel auf dem Gebiet der drahtlosen Netzwerkumgebung (WLAN) ein.

Gartner sekundiert und hat HP bzw. ProCurve sogar im vergangenen Jahr als einzigen visionären und technologischen Herausforderer in seinem magischen Quadranten gegenüber Marktführer Cisco eingruppiert. Als Geschäftstreiber bewerten die Auguren dabei die zunehmende Verschmelzung bzw. Aufweichung zwischen sowohl betrieblich als auch privat bzw. öffentlich genutzten Netzwerkressourcen.

Abgerundet werde der Trend durch das Thema Daten- und Kommunikationskonvergenz, was durch die Verschmelzung zu einem „Multi-Service-Netzwerk" neue Applikationen nach sich ziehe, etwa im Zuge der Integration von Voice over IP, Video und sonstigen Dokumenten. Offene Netzwerkgrenzen bewirkten aber ein erhöhtes Sicherheitsrisiko, so Gartner.

Außerdem erhöhe der verstärkte mobile Zugriff von unterschiedlichen Geräten aus in das Netzwerk die Notwendigkeit, klare Regeln bereits bei der Nutzung bzw. dem Zugang zu setzen. Deshalb verschiebe sich durch die neuen Security-Funktionalitäten von HP das Koordinatensystem in Richtung eines Gleichklangs von Verfügbarkeit und Sicherheit.

So durchläuft bei der ProActive Defense jeder angemeldete PC eine strikte Prozedur und wird auf Herz und Nieren geprüft. Der Zugang für „Gäste" sieht nur eingeschränkte Rechte ohne Zugang zum Intranet vor. Mitarbeiter und Partner hingegen erhalten nach unterschiedlichen Kriterien den umfassenderen Zutritt in das Netzwerk.

„Das erzieht den User zur Transparenz und Aktualität", erläutert Peter Schaudeck, Marketing Development Manager für das Procurve Network Business in Deutschland. Technologisch gesehen gibt es bei der Vermarktung der Security-Funktionalitäten dabei auf den ersten Blick betrachtet wenig Neues, denn es handelt sich um einen „Best of Breed"-Ansatz, der nur zu einem geringen Teil auf eigenen Technologien von HP basiert und bis hin zu Open Source-Komponenten reicht.

Als erster größerer Partner aus der Security-Branche ist Fortinet eingestiegen. Dessen Multi-Threat Security-Appliances zeichnen sich nach Angaben des Herstellers vor allem durch ihre Flexibilität aus. Damit ließen sich eine Vielzahl der Features zum Schutz von Netzwerken eng mit ProCurves Network Immunity Manager verbinden, um Bedrohungen von innerhalb und außerhalb des Netzwerks besser zu bekämpfen.

Der ProCurve Network Immunity Manager bildet innerhalb der unterschiedlichen Komponenten die zentrale Security-Management-Anwendung, die Switchports sowohl innerhalb kabelbasierter als auch kabelloser Netzwerke auf externe Virus-Attacken hin überwachen soll und die Administratoren dadurch in die Lage versetzt, konkrete Security-Policies aufzusetzen. Der Einstiegspreis für die auf intelligenten Chipfunktionen basierenden Featuresets liegt bei 4.299 Euro und beinhaltet 50 Lizenzen.

Das Preisgefüge stellt nach Auffassung von Peter Schaudeck mit Blick auf die Kostenvorteile ein „deutliches Argument gegenüber einem proprietären Lösungsansatz wie demjenigen von Cisco dar." Selbst die Lösungen vom Wettbewerber ließen sich darin integrieren.

Von zentraler Bedeutung bei der Umsetzung von Sicherheitspolicies sei aber auch, dass die Spezialisten intensiver als bislang kooperierten.

www.hp.com/at

schoeller university für höchste Ansprüche

Die schoeller university kennt die besonderen Herausforderungen mit denen Unternehmens- und IT-Manager bei Security- und Netzwerk- & Applikations-Analyse-Themen konfrontiert sind.

Daher wird im Fortbildungsbereich im Rahmen der schoeller university Wert auf topaktuelle und qualitativ hochstehende Schulungen gelegt. Ausschließlich zertifizierte Trainer mit einem umfassenden Know-how und Praxiserfahrung kommen zum Einsatz.

Seminarüberblick

Certified Ethical Hacker Workshop: 11.6. - 15.6. (Wien) und 25.6. - 29.6. (Innsbruck)
Sie erwerben fundierte Grundkenntnis für die Netzwerk-Absicherung gegen Hacker. Es werden Angriffe auf verschiedene Ziele im Labornetz simuliert und analysiert.

Analyse Boot Camp: 3.7. - 5.7. (Wien)
Praxistests mit Troubleshooting- und Monitoring-Werkzeugen werden durchgeführt und vertiefen das Verständnis für die Funktionsweisen von Analyse-Tools und deren Anwendung.

Security Boot Camp: 27.8. - 31.8. (Wien)
Eine Teststraße mit Systemen unserer Lieferanten Aladdin, Blue Socket, Check Point, Controlbreak, Ironport, ISS, McAfee, Nokia, RSA, SecureComputing, SecureGuard und TopLayer steht für ausführliche Experimente zur Verfügung.

schoeller network control
everything under control

www.schoeller.at

PROMOTION

Verkehrsregelung mit höchster Präzision

In praktisch jedem Unternehmen gilt für IT-Leiter heute: Internet-Server müssen rund um die Uhr für Anwendungen und Dienste - wie beispielsweise Web-Präsenz, Finanztransaktionen, Datenbankzugang, E-Mail und Intranet - zur Verfügung stehen.

Erich Bonnert

Da die Anforderungslasten auf derartige Netzanwendungen aber drastisch schwanken kann, müssen die Anwendungen und Services ihre Leistung in Sekundenbruchteilen skalieren können, damit es nicht zu Wartezeiten und Ausfällen kommt. Mehrere Server - in Großkonfigurationen spricht man von „Server-Farmen" - werden dabei mit Load-Balancing-Techniken zu Clustern zusammen gekoppelt. Bei identischen Anforderungen mit hoher Last arbeiten die Server-Cluster wie ein einziges System und skalieren gemeinsam zu einer hohen Verfügbarkeit. Bei unterschiedlichen Anforderungen wirken sie als unabhängige Server - gleich, ob es sich um physisch separate Maschinen oder virtuelle Server innerhalb eines Rechners handelt. Auch wenn einer oder mehrere physische Rechner ausfallen, bleiben Web-Seiten und -Dienste für die Anwender weiter erreichbar. Diese Ausfallsicherheit und Anpassungsfähigkeit ist in kommerziellen Web-Präsenzen praktisch unverzichtbar.

Für genau diese kritischen Eigenschaften sorgen Load Balancing Appliances - spezialisierte Rechner, die Server-Anforderungen effizient auf die verfügbaren Ressourcen verteilen. Ausgefeilte Algorithmen überwachen permanent den jeweiligen Auslastungstand der Server. Eingehende Anfragen werden auf die Maschine mit der höchsten Verfügbarkeit geleitet. Die Lastverteiltung sorgt zudem dafür, dass bei kritischen Anwendungen wie E-Commerce-Transaktionen durchgängige Verbindungen mit dem gleichen Server gewährleistet sind.

Eine aktuelle Neuvorstellung ist der Load Balancer Equalizer E550si von Coyote Point Systems, der auf Linux basiert und die Server-Last für Web- wie auch für Applikations-Server steuert. „Wir sind Experten für die Verkehrsregelung," erklärt Jack Irving, Vizepräsident von Coyote Point, die Produktstrategie des kalifornischen Spezialanbieters. „Effizientes Verkehrs-Management heißt, Anfragen so auf spezifische Server zu routen, dass die Anwender so sicher und ressourcensparend wie möglich bedient wird."

Ein hochleistungsfähiger Load-Balancer wie der Equalizer kostet um die 10.000 US-Dollar. Daneben gibt es Software-Lösungen für einige Hundert Dollar, darunter auch Open-Source-Lösungen wie etwa Apache, Tomcat oder Ultramonkey. Warum also nicht ein Software-Paket auf einem vorhandenen Server installieren? Drei Gründe zählt Logan Harbaugh, IT-Berater in Los Angeles, auf: „Das wichtigste an einem Load Balancer ist die Leistung. Kein normaler Ein-Prozessor-Server wird gleichzeitig mit Millionen Nutzern fertig."

Harbaugh imponieren am Equalizer vor allem die 20 Netz-Ports mit Gigabit-Transferrate sowie das speziell auf Lastverteilung getrimmte Linux-Betriebssystem. Dazu kommen die einfachere Einrichtung und Bedienung des Appliance. Und drittens unterstütze Coyotes Rechner nicht nur HTTP-Anwendungen, sondern jedes IP-basierte Protokoll, erläutert Consulter Harbaugh. Er kann somit jeden Web-Cluster, aber auch jede Art von Mail- und FTP-Verkehr steuern sowie außerdem Active Server Pages, Java Applikations Server und alle SQL-basierten Datenbank-Server.

Mit Hilfe eines optionalen Co-Prozessors kann der Equalizer den Servern auch noch die Verarbeitung von SSL-Verschlüsselungen bei der Übertragung von abgesicherten Seiten abnehmen. So lässt sich die Server-Last deutlich reduzieren. Insgesamt regelt der Equalizer die Arbeitsteilung zwischen bis zu 128 Servern pro Cluster und ermöglicht rund 10 Mio. simultane Verbindungen.

www.coyotepoint.com

Gut kommuniziert

Die Anfang des Jahres gegründete Siemens Enterprise Communications GmbH stellte auf der ITnT ihre Angebote erstmals einer breiteren Öffentlichkeit vor. Im MONITOR-Gespräch erläutert Geschäftsführer Dipl.-Ing. Josef Jarosch Ziele und Hintergründe.

Rüdiger Maier

OpenStage 80: Neues Design, viele Funktionen (Bild: Siemens Enterprise Communications)

„Unsere gesamte Branche ist in einem starken Umbruch begriffen, und wir stellen uns nun als eigenes Unternehmen und größter Anbieter mit eigenen Produkten den neuen Herausforderungen", so Jarosch. Einerseits betreue man als Vertriebs- und Servicegesellschaft von Siemens Österreich Geschäftskunden, etwa mit der neuen OpenStage-Telefonfamilie. „Schon auf der ITnT konnten wir diese neue Generation von IP-Telefonen vorführen und zeigen, dass das Telefon zur offenen, multifunktionalen Kommunikationsplattform geworden ist - unabhängig und flexibel in allen Netzwerkumgebungen, abgestimmt auf die persönlichen Bedürfnisse des Benutzers." Die vier unterschiedlichen Modelle zeichnen sich durch ein neues Design und intuitive Bedienung aus.

Andererseits vereinbarte man eine Kooperation mit Nokia für die „Enterprise Fixed Mobile Convergence" (FMC). Dieser Vertrag soll die Interoperabilität zwischen Dual-Mode-Handys aus der Nokia E-Serie, der Nokia Intellisync Device Management Software und der Siemens-Lösung HiPath MobileConnect sicherstellen. Ziel ist die gemeinsame Entwicklung einer zuverlässigen Dual-Mode-Lösung. Als Teil der Kooperation werden gemeinsame Aktivitäten zur Markteinführung unternommen. HiPath MobileConnect kombiniert Voice over IP (VoIP) im Unternehmensnetz, Voice over WLAN und Mobilfunk. Unternehmen können so das öffentliche Mobilfunknetz umgehen und ihre Verbindungen über das WLAN des Unternehmens führen. Dabei haben Mitarbeiter nur eine einzige Rufnummer und ein einziges Voicemail-System. Sie können sich unterbrechungsfrei zwischen den Netzen bewegen.

VoIP: Hohe Ansprüche an die IT-Abteilung

„VoIP wird von den Unternehmen nun gekauft. Dabei merken sie aber auch, dass Sprachübermittlung sehr heikel ist und die IT vor große Herausforderungen stellt", hat Jarosch beobachtet. Da der Investitions-Zyklus bei Telefonanlagen traditionsgemäß sieben bis acht Jahre beträgt, erfolge die Umstellung des Geräte-Bestands allerdings langsam und schrittweise. Hier komme es darauf an, alle möglichen Szenarien maßgeschneidert auf den Kunden anbieten zu können. „Mit unserer langen Erfahrung und der breiten Angebotspalette sind wir darauf gut vorbereitet und können etwa auch die Schulungsbedürfnisse in der IT-Abteilung abdecken", erläutert Jarosch.

Besonders nützlich aber auch aufwändiger sei die volle Integration der Telefonie in das IT-Netzwerk. „Wenn ich etwa aus dem ERP-System heraus direkt mit der richtigen Person Kontakt aufnehmen kann, nutzt mir das System natürlich besonders viel." Für die Unternehmen ergeben sich daraus allerdings viele Umstellungen, da die Prozesse bisher oft streng voneinander getrennt waren. „Bisher lief das Telefon oft jahrelang völlig problemlos, jetzt ist es plötzlich direkt vom IT-Netzwerk abhängig. Da kommen natürlich auf die IT-Abteilung ganz neue Herausforderungen zu", so der Geschäftsführer.

www.siemens.at/enterprise

Will sich als „eigenes Unternehmen und größter Anbieter mit eigenen Produkten den neuen Herausforderungen" stellen: Dipl.-Ing. **Josef Jarosch,** Siemens Enterprise Communications GmbH Geschäftsführer (Bild: Siemens Enterprise Communications)

Das Unternehmen

Siemens Enterprise Communications GmbH, eine 100%ige Siemens-Tochter mit rund 500 Mitarbeitern und Sitz in Wien und der Regionalverantwortung für die Länder Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Kroatien, Rumänien, Serbien/Montenegro, Slowakei und Slowenien, ist Anbieter von offenen Kommunikationslösungen für Unternehmen jeder Größe.

Ziel ist es, Geschäftsprozesse produktiver, schneller und sicherer zu machen, und zwar unabhängig von Endgerät, Netz oder IT-Infrastruktur.

Widescreen-Monitor mit DVI-Anschluss

Mit dem Belinea 2230 S1W komplettiert Maxdata die Familie seiner 22-Zoll-Monitore.

Auf dem TFT-Display im Breitformat können zwei Dokumentenseiten nebeneinander und breite Internetseiten dargestellt werden. Außerdem ist der Bildschirm mit seinem zusätzlichen DVI-Anschluss ausgerüstet. Mit dem Format von 16:10 greift das Display des Belinea 2230 S1W den „Goldenen Schnitt" auf und bietet damit ein Seitenverhältnis, das vom menschlichen Auge als besonders angenehm empfunden wird.

Das Display besitzt ein TN+Film-Panel, eine Auflösung von 1.680 x 1.050 Pixel und einen Kontrastwert 1.000:1 Die Reaktionszeit wird mit 5 Millisekunden angegeben. Integrierten Lautsprecher ergänzen die Multimedia-Eigenschaften des Monitors. Mögliche Einsatzbereiche im Business-Umfeld sind der Designer- und Desktop-Publishing-Bereich oder für CAD/CAM-Anwendungen. Der Belinea 2230 S1W trägt das Siegel „Energy Star" und ist unter anderem nach TCO03 zertifiziert.

Der Preis liegt bei 399 Euro (unverbindl. Preisempfehlung inkl. MWSt.) Im Preis inbegriffen ist ein dreijähriger Garantie-Austausch-Service, der alle Bauteile, also auch das Panel und die Hintergrundbeleuchtung, umfasst.

22-Zoll-LCD von Maxdata als Blickfang

www.maxdata.at

Monolaserdrucker für mittlere Arbeitsgruppen

TallyGenicom bringt mit den Modellen 9330N und 9330ND zwei neue Monolaserdrucker auf den Markt.

Die Drucker sind für ein Druckvolumen von bis zu 35.000 Seiten pro Monat ausgelegt und eignen sich für mittlere Arbeitsgruppen und kleine, vernetzte Office-Anwendungen.

Die Modelle bieten 28 Seiten A4 pro Minute, 1.200 x 1.200 dpi Auflösung und den Ausdruck der ersten Seite nach 8,5 Sekunden Aufwärmzeit. Eine 250-Blatt-Papierkassette sowie eine 50-Blatt-Multifunktionszufuhr für die Aufnahme von Briefumschlägen oder seltener benötigten Papierformaten unterstützen die unterschiedlichsten Anwendungen.

Der 9330ND ist zusätzlich mit einer integrierten Duplexeinheit ausgestattet. Für große Druckaufträge lässt sich optional bei beiden Modellen noch eine zusätzliche 250-Blatt-Kassette anbringen. Durch die Standard-Emulationen PCL5e, PCL6 und Postscript3, die automatisch ausgewählt werden, ist dieser Drucker mit fast allen Betriebssystemen kompatibel.

Dank ihrer serienmäßig vorhandenen Parallel-, USB- und Ethernet-Schnittstelle sind die Drucker leicht in alle Systeme zu integrieren und netzwerkfähig. Außerdem ermöglichen sie den Andruck von Barcodes. Der Arbeitsspeicher von 64 MB lässt sich bei Bedarf auf maximal 192 MB erweitern.

Neue Laserdrucker von TallyGenicom: 9330N und 9330ND

Die beiden Monolaserdrucker sind auch mit dem Care-for-Life-Programm von TallyGenicom erhältlich, das 100% Verfügbarkeit der Verbrauchmaterialien und bis zu 48 Monate Herstellergarantie vor Ort bietet. www.tallygenicom.at

Feinstaubfilter für Laserdrucker

Ein neu entwickeltes Filtersystem soll gegen Tonerstaub bei Laserdruckern, Kopier- und Faxgeräten schützen.

ARP Datacon präsentiert ein Druckerzubehör, welches toxischen Tonerstaub und andere gesundheitsgefährdende Partikelemissionen binden soll.

Das speziell entwickelte Filtersystem schützt gegen Tonerstaub aller Art. Dies wurde unter anderem, so der Anbieter, auch in einer Untersuchungsserie von der Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM) in Berlin bestätigt. Die Filter binden toxischen Tonerstaub wie auch andere Partikelemissionen und reichen für etwa 70.000 Ausdrucke bzw. etwa sechs Monate. Der Feinstaubfilter lässt sich einfach montieren und später auch wieder für den Austausch demontieren: Kunststoffrahmen mit Filter aus der Packung nehmen, Schutzfolie der Klettklebestreifen entfernen, und nun den Filter an den Abluft-Ventilator des Druckers oder Kopierers ankleben. Eine Kompatibilitätsliste für die geeigneten Geräte steht unter www.dexwet.com zur Verfügung. Für längliche Abluftöffnungen, wie sie beispielsweise bei HP-Geräten vorkommen, gibt es das Filtermodell „modular professional", für alle übrigen das Modell „simular one". Der Preis pro Filter liegt bei 66 EUR (inkl. MwSt). ww.arp.com

Neuartiges Filter hat Tonerstaub im Visier

Der Affe in uns

Manchmal kann das Leben richtig schwierig und ungerecht sein. Wie man trotzdem angemessene Distanz und Souveränität bewahrt, darüber gibt eine schier unüberschaubare Ratgeber-Literatur Auskunft.

Im Beruf, in der Partnerschaft, in der Schule, bei der Kindererziehung, auf der Autobahn oder in der Affenhorde - Machtspiele gibt es einfach überall. Bedauerlicherweise sind aber nicht immer die Klügsten an der Macht, sondern eher die, die sie sich einfach nehmen. Mit Tricks, Drohungen, Bluffs und Einfallsreichtum kommen sie an ihre Ziele. Wie man dabei nicht der Dumme ist oder bleibt, erklärt Matthias Nöllke in „Machtspiele" sehr praxisnah. Wirkungsvolle Strategien zum Machterhalt, Machtverhalten für scheinbar Ohnmächtige und das Wissen um das Funktionieren der „Soft-Power-Spiele" sollen helfen, sich durchzusetzen.

Dabei kann es auch nicht schaden „frisch, fröhlich und frech kontern zu können". Für alle denen diese vitale Frohnatur nicht in die Wiege gelegt wurde, gibt es das Trainingsbuch „Schlagfertigkeit", ebenfalls von Nöllke. Hier erfährt man wie mit Schlagfertigkeit Sympathien geweckt, Angriffe abgewehrt und peinliche Situationen gemeistert werden können. Überraschen Sie mit entwaffnender Offenheit, streuen Sie hin und wieder witzige Formulierungen ein, zeigen Sie Selbstironie - unterhalten Sie ihr Gegenüber wie Woody Allen oder Ephraim Kishon. So kann die persönliche Souveränität behalten, gefestigt oder nötigenfalls wieder hergestellt werden.

Wenn das alles nicht mehr helfen will, gibt es noch die „Fünf Weisheiten", die Ihren Alltag verändern (können). Die Autorin Marie Mannschatz warnt allerdings gleich zu Beginn davor, „Buddhas Anleitung zum Glücklichsein" als einfaches Patentrezept misszuverstehen. Hier geht es um das Erkennen und Ändern einengender und destruktiver Denk- und Verhaltensmuster, Grundlage dazu ist die Achtsamkeit. Im Buch werden viele praktikable Methoden und Übungen vorgestellt. Neben Achtsamkeit geht es dabei um Vertrauen, Ruhe, Begeisterung, Gleichgewicht, Akzeptanz und Mitgefühl. Und Humor! (mgr)

Matthias Nöllke: Machtspiele; Haufe Verlag, 2007
Matthias Nöllke: Schlagfertigkeit; Haufe Verlag, 2006
Marie Mannschatz: Buddhas Anleitung zum Glücklichsein; Gräfe und Unzer Verlag, 2007

Eierschwammerl statt Pilze

Seit Bastian Sick mit seiner „Deutschstunde" in Deutschland und der Schweiz Hallen füllt wie ein Popstar und seine Grammatikbücher Bestseller sind, ist es möglicherweise gar nicht mehr so merkwürdig zu den Wurzeln zurückzukehren und in der „Bibel" für richtiges Deutsch zu blättern.

Zum 125-jährigen Jubiläum hat die Dudenredaktion nun eine überarbeitete Auflage der Grammatik herausgegeben. Vom Laut über das Wort bis zum Satz, den Text und die gesprochene Sprache wird die deutsche Gegenwartssprache auf anspruchsvollem wissenschaftlichem Niveau in dem über 1.300 Seiten starken Nachschlagewerk benutzerfreundlich dargestellt.

Tabellen, Überblicksdarstellungen, Grafiken und ein differenziertes Wort- und Sachregister erleichtern die systematische Orientierung im Medium Sprache, das wir scheinbar so mühelos und selbstverständlich verwenden.

Dass diese Mühelosigkeit bald an ihre Grenzen stoßen kann, wenn Gedanken in schriftlicher Form ihre Leser finden sollen, weiß der Autor und Journalist Wolf Schneider. Er hat dagegen 44 Rezepte zusammengestellt, die er humorig aber eindringlich jedem nahe legt, der Texte verfassen möchte.

Wie kann man in der Fülle des Geschriebenen und Gedruckten die Aufmerksamkeit der Leser gewinnen? Wie kann das Interesse am Weiterlesen aufrechterhalten werden? Und vor allem: Welche Fehler gilt es unbedingt zu vermeiden? Herkömmliche Sprachklischees sanft abzuändern ist einer seiner guten Tipps: Also nicht die üblichen „Pilze aus dem Boden schießen" lassen, sondern bestenfalls „Eierschwammerl". (mgr)

DUDEN: Die Grammatik; Dudenverlag, Bibliographisches Institut & F.A. Brockhaus AG; Mannheim, 2006

Wolf Schneider: Deutsch!; Rowohlt Verlag; Hamburg, 2005

Öko-Shopping

Über 5.000 Adressen aus der Ökoszene Österreichs sind in den handlichen „grünen Seiten" zusammengefasst und auf der beiliegenden CD-Rom „Öko-Markt" gespeichert. Bereiche wie Ernährung, Gesundheit, Bauen und Wohnen, Umwelt- und Naturschutz, Wissenschaft und Forschung etc. wurden für Interessierte mit Tipps und einführenden Hinweisen versehen, um eine Orientierungshilfe im wachsenden Öko-Angebot zu bieten. Im Magazinteil der „grünen Seiten" findet sich beispielsweise Wissenswertes über Wellness, ökologisches Bauen, Klimaschutz und Mobilität oder Naturgärten. „Ein handlicher und engagierter Poketguide", so die Vorwortverfasserin und Wissenschaftlerin des Jahres 2005, Univ.- Prof. Dr. Helga Kromp-Kolb. (mgr)

Die grünen Seiten, Ökoadressbuch; OEDAT, 2007

Inserentenverzeichnis

ARP Datacon 35
Canon 25
Cognos 31
Consolidate 24
Data Systems Austria 13
Distrelec 43
d.velop 21
Europay 4.U
Heilig & Schubert 19
ICNM 54
IDC 27
ilogs 36
InterSystems 9
Konica Minolta 27
KSI 49
Maxdata 5
mPay24 7
mobil-data 35
One 37
S & T .....Cover Corner
SAP 2.U
schoeller network 51
SER 23
Solitas 7
TallyGenicom 15
Tele2/UTA 41
UGS PLM 17
Wiener Zeitung 11

Vorschau auf Juni 2007

Betriebswirtschaftliche Standard-Software: Aktuelle Trends, Case Studies, News

Job Training: Aus- und Weiterbildung im IT-/Telekom-Bereich

Allgemeine E-Mail Adresse .....office@monitor.co.at
Chefredakteur: Dipl.-Ing. Rüdiger Maier .....maier@monitor.co.at
Redaktion: Mag. Dominik Troger .....troger@monitor.co.at
Anzeigenleitung: Alexander Havlik .....havlik@monitor.co.at
Anzeigenverkauf: Mag. Martina Jedlicka .....jedlicka@monitor.co.at
Anzeigenverkauf: Martina Gaye .....gaye@monitor.co.at
Sekretariat: Hildegard Fatahtouii .....fatahtouii@monitor.co.at
Technischer Leiter & Layout: Gerhard Hegedüs .....hegedues@monitor.co.at

So erreichen Sie uns: Abohotline: 01-74095-466, E-Mail: abo.zv@bohmann.at
Monitor im Internet: http://www.monitor.co.at

Impressum

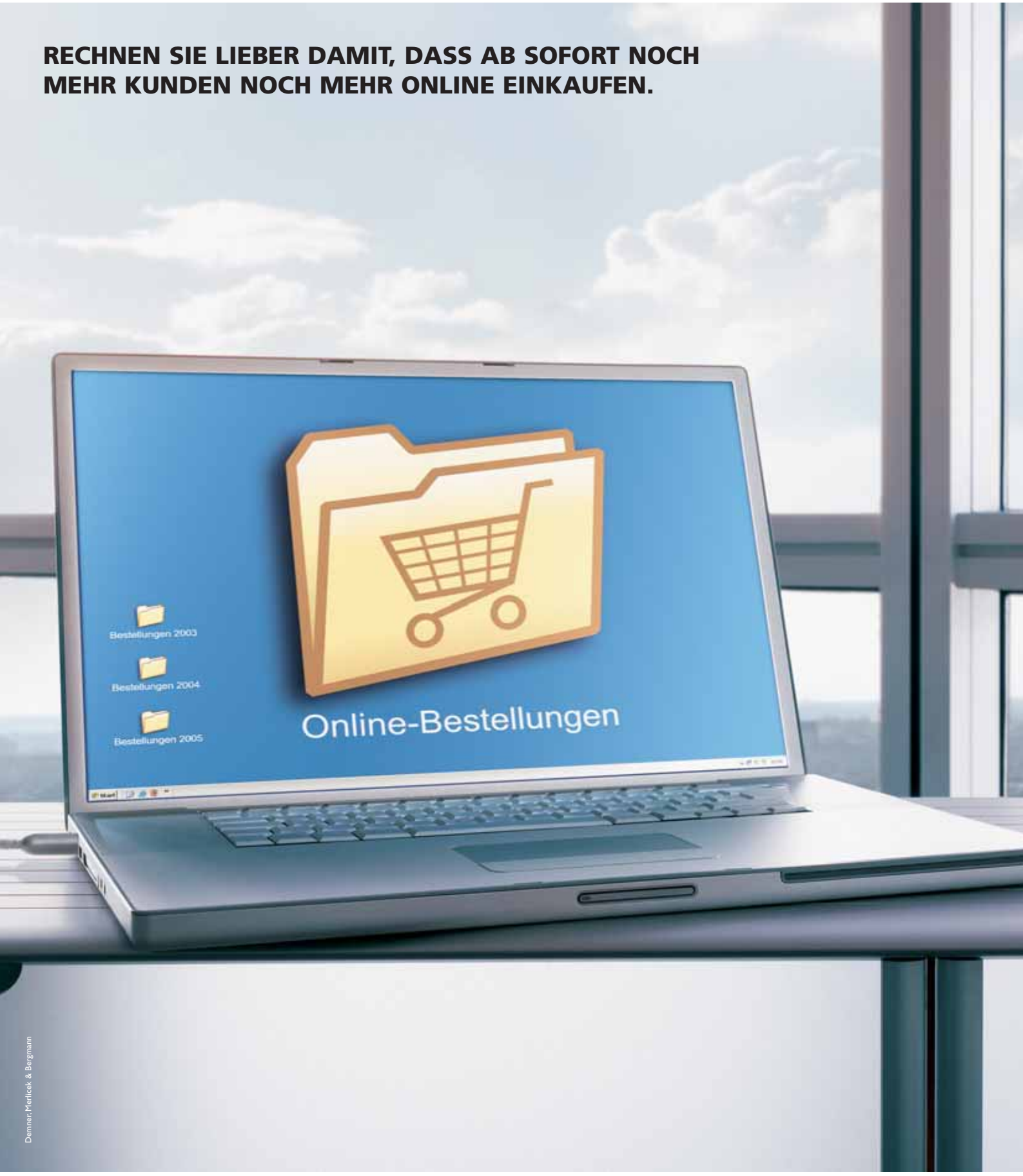
Medieninhaber und Verleger: Bohmann Druck und Verlag Ges.mbH & Co KG, Leberstr. 122, A-1110 Wien, Telefon 01/74095-410, Telefax 01/74095-425, E-Mail: office@monitor.co.at, www.monitor.co.at - **Chefredakteur**: Dipl.-Ing. Rüdiger Maier (Mai) - **Redaktion:** Mag. Dominik Troger (dat) - **Autoren:** Erich Bonnert, Conrad Gruber, Alexander Hackl, Christian Henner-Fehr, Adolf Hochhaltinger, Dunja Koelwel, Klaus Lackner, DI Georg Lankmayr, Lothar Lochmaier, Mag. Renate Maier-Gilly (mgr), Haider Shnawa, Dr. Christine Wahlmüller - **Anzeigenleitung:** Alexander Havlik- **Technischer Leiter & Layout:** Gerhard Hegedüs - **Anzeigenverwaltung:** Hildegard Fatahtouii - **Aboverwaltung:** Bohmann Aboservice: Tel.:01-74095-466, E-Mail: abo.zv@bohmann.at - **Druck:** Leykam Druck GmbH und Co. KG, Bickford Str. 21, 7201 Neudörfl. - **Verlags- und Herstellungsort:** Wien - **Erscheinungsweise:** 11 x im Jahr plus drei Specials: „HARDWARE", „SOFTWARE", „KOMMUNIKATION" - **Einzelverkaufspreise:** € 3,70 - **Monitor-Jahresabo:** € 33,20 - **Auslandsabo:** € 59,60 - **Anzeigenpreise:** Es gilt die Anzeigenpreisliste laut Mediadaten 2007 - **Bankverbindung:** Bank Austria Creditanstalt AG - Blz.: 12000, Kto.: 653 092 700, Österr. PSK - Blz.: 60000, Kto.: 1732.755 - DVR: 0408689 - FBNR: 9642f/FB - **Gericht:** HG Wien - **ARA Liz.-Nr.:** 1214 - UID ATU10940909 Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotos wird keine Haftung übernommen.

Die veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigung, Nachdruck oder Übersetzung sind ebenso wie die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und das Anbieten über Online-Dienste nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages erlaubt. Mit „Promotion" gekennzeichnete Beiträge sind entgeltliche Einschaltungen.

ÖAK Auflagenkontrolle
Druckauflage 4. Quartal/2006: 14.500

PRESSE DOKUMENTATIONS NUTZUNG PARTNER

RECHNEN SIE LIEBER DAMIT, DASS AB SOFORT NOCH MEHR KUNDEN NOCH MEHR ONLINE EINKAUFEN.



Demner, Merlicek & Bergmann

Gut fürs Geschäft: Mit dem MasterCard und Maestro SecureCode wird jede Zahlung für Sie und Ihre Kunden sicher, und Sie kommen garantiert zu Ihrem Geld. Klein- und Kleinstbeträge wie z.B. Downloadgebühren werden am einfachsten mit @Quick bezahlt. Auch Ihre Kunden werden diesen Komfort bei ihrem Online-Einkauf zu schätzen wissen. Näheres über die sicheren Zahlungssysteme von Europay Austria unter der Telefonnummer **01/717 01 - 1800** oder **www.europay.at/e-commerce**

Europay Austria

MasterCard Maestro Quick Kasse

Gut fürs Geschäft